



Foreign Affairs Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/38-2004
ISBN 0-660-62634-9

Foreword

105-01103/

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca





Foreign Affairs
Canada

Affaires étrangères
Canada

Canada



Foreign Affairs Canada

Performance Report

2003-2004

For the period ending
March 31, 2004



The Honourable Pierre S. Pettigrew
Minister of Foreign Affairs



Section 1: Messages	5
1.1 Minister's Message	5
1.2 Deputy Minister's Management Representation Statement	9
Section 2: What's New	11
Section 3: About Us	13
3.1 Raison d'Être	13
3.2 How We Are Organized	15
3.3 How We Operate	16
Section 4: Our Record of Achievement in Relation to Key Commitments	19
4.1 Our Working Environment	19
4.2 Our Strategic Objectives and Key Results	21
4.3 Performance Monitoring	31
4.4 Commitments Kept and Lessons Learned	32
4.5 Looking Ahead	34
Section 5: Performance and Accountability Information by Strategic Outcome	35
5.1 International Security and Cooperation	35
5.2 Assistance to Canadians Abroad	48
5.3 Public Diplomacy	52
5.4 Corporate Services	58
5.5 Services to Partner Departments	63
5.6 Passport Services	68
Section 6: Financial Information	75
Section 7: Reporting on Management Issues and Other Government-Wide Initiatives	103
7.1 Government On-Line and Service Improvement	103
7.2 Sustainable Development Strategy	104
Section 8: Contact Information	107
8.1 How to Reach Us	107
8.2 How to Contact Organizations Related to the Department	108
Section 9: Other Information	109
9.1 Acronyms and Abbreviations	109
9.2 Index	110



Messages



The Honourable Pierre S. Pettigrew
Minister of Foreign Affairs

Section 1

1.1 Minister's Message

Canada is more global than ever. This is reflected in the strength of our commitment to multilateralism, our trade and investment, the international success of our Canadian artists, and our ties to all corners of the globe. This reality presents challenges and opportunities as we confront the profound impact of events in distant lands on our everyday lives. Canadians must constantly re-examine the role we want to play and must play in the world.

The past year has been a very challenging one. The international scene has been marked by conflicts and crises, failing states and regional tensions. The war in Iraq, the collapse of Haiti, the Israeli-Palestinian conflict, the crisis in Sudan, SARS, and difficult situations faced by Canadian citizens overseas were among the many complex issues confronting the Department over the past year. This report examines the efforts of

Foreign Affairs Canada staff, at headquarters and through Canada's network of missions abroad, to respond to these events and to demonstrate leadership in serving the interests of Canadians around the world.

The leadership demonstrated by this department's achievements over the past year is the subject of this report.

Protecting National Security Within a Global Context

Foreign Affairs Canada is working to increase human security and establish a peaceful, inclusive, rules-based international system reflecting Canadian values.

Under the framework of the G8 Global Partnership Against the Spread of Weapons and Materials of Mass Destruction, Canada concluded a bilateral agreement with Russia to facilitate projects related to the destruction of chemical weapons, the dismantling of nuclear

submarines and the security and disposal of nuclear materials. Canada also helped redirect former weapons scientists to peaceful research by contributing \$18 million to the International Science and Technology Centre in Moscow in support of 23 research and technology projects and administration.

Working with NATO allies over the past year, Canada provided a significant number of personnel to the NATO-led International Security Assistance Force mission in Afghanistan, thereby helping improve security in that country in support of the Afghan Transitional Authority and the UN. Canada also supported the establishment of the NATO Response Force to enhance the Alliance's capacities for conflict prevention.

In Haiti, Canada has contributed to the deployment of troops and, subsequently, police, to stabilize the situation. To address the immediate short-term stabilization challenges, Canada is deploying 100 police officers to the UN Mission. We are extremely pleased that a Canadian, Superintendent David Beer, has been chosen by the UN to act as the stabilization mission's civilian police commissioner.

In collaboration with its G8 partners, Canada developed an action plan on counter-terrorism and capacity building, and created a Counter-Terrorism Action Group in support of the UN Counter-Terrorism Committee. Canada also helped develop recommendations and best practices on tracing, freezing, seizing and confiscating crime-related assets to combat their use for financing terrorism and organized crime.

Throughout its own operations, Foreign Affairs Canada continued to address heightened security threats against Canadians as well as their assets and interests by increasing security measures, equipment and training at headquarters and missions abroad.

Exerting More Effective Influence in Canada-U.S. Relations

Central to the Department's efforts to increase Canada's influence with the U.S. is the Enhanced Representation Initiative, which is expanding the number of Canadian diplomatic and trade personnel in key markets in that country. A complementary initiative, the creation of the new secretariat within the

Canadian embassy in Washington, will enhance Canada's overall advocacy efforts in the U.S., while supporting a single Canadian voice.

During the past year, Canada and the U.S. continued to work together on various security and defence issues through important bilateral organizations like the Bilateral Consultative Group on Counter-Terrorism as well as the Bi-National Planning Group, which seeks to enhance defence cooperation.

Advancing Human Rights, Democracy and Good Governance

In 2003-2004, Canada worked through bilateral and multilateral channels to keep the spotlight on violations of human rights and humanitarian and refugee law in various parts of the world, including through bilateral dialogues with China and Indonesia, and a plurilateral dialogue in Asia co-hosted with Norway and China, as well as high-profile statements at the Commission on Human Rights and the United Nations General Assembly.

Canada provided funding for 17 projects aimed at promoting and strengthening awareness and understanding of the International Criminal Court (ICC) in Europe, Asia, Africa, North America, Latin America, the Caribbean and the Middle East. Led by a Canadian, the ICC combats the impunity of those responsible for the gravest of crimes.

A new arm's length agency, Canada Corps, was created to establish linkages among the many organizations and individual experts involved in institution building and harness the energy of Canadians of all ages engaged in or willing to contribute to institutional development.

Advancing Canada's Interests Through Multilateral Organizations

Canada contributed to international efforts to reinforce the role of the United Nations in Iraq – a major Canadian objective. Canada also supported multilateral efforts in Iraq, allocating the bulk of Canadian assistance through the UN and World Bank.

At the UN and La Francophonie, Canada drew attention last year to the deterioration in the status of human rights in Haiti. In December 2003, at the meeting of the Permanent Council of the Organization of American States, Canada proposed that the Inter-American Commission on Human Rights consider the possibility of establishing a permanent observer mission in Haiti.

The Department plays a lead role in negotiating international agreements and in coordinating the development of Canadian positions on the environment and sustainable development. Climate change is currently a major challenge. We have been active in preparing the Clean Development Mechanism to support the implementation of the Kyoto Protocol once it comes into force. Over the last year, we have been active on the Rotterdam Convention on Prior Informed Consent, on the Cartagena Protocol on Biosafety, on follow-up to the World Summit on Sustainable Development, on the future of the United Nations Environment Programme and on the environmental side agreements to the Free Trade Area of the Americas and several bilateral trade agreements. There were two success stories of special note in the last year: the Convention on Persistent Organic Pollutants, which Canada co-led, came into force in May; and the Department managed to secure 10-year funding for the Montreal-based secretariat of the Conference on Biodiversity.

Projecting Canadian Values and Culture Internationally

Culture and education are important tools for public diplomacy. Through more intensive promotion of Canadian arts, culture and education in key markets worldwide, the Department, in collaboration with key domestic partners, worked to increase awareness of Canada's identity, values and excellence. We aimed to enhance the profile and mobility of Canadian artists and scholars, as well as to increase sales of Canadian cultural and educational products and services. We continued to attract foreign students to Canada, to help young Canadians to study abroad and, through an extensive program of scholarships and grants, the Department supported Canadian studies in key countries around the world.

Providing the Best Information, Advice and Services to Canadians

In June 2003, my predecessor, Minister Bill Graham, tabled in Parliament a report on the Foreign Policy Dialogue, a major exercise in public consultations that took place across the nation. Through townhalls, special events and Web-based discussion groups, the government heard from Canadian citizens and organizations on a whole range of international issues. This public feedback was an important contribution to the work now under way on the International Policy Review.

Last year, the Passport Office made numerous improvements to increase the security of Canadian travel documents. The new tamper-resistant, digital passport was introduced in Canada, and consultations continued with the provinces and territories on the design of an electronic system linking the two levels of government that would enable more accurate means of verifying the vital information of passport applicants.

The Department also continued to improve the information and advice it offers Canadians about international travel. Design of the Consular Affairs Web page, which attracted 10.5% more users last year than it did in 2002-2003, was streamlined to make access easier and highlight key features such as travel reports, country profiles and current issues. In addition, the Department produced updated editions of publications, including *Bon Voyage, But...* <http://www.voyage.gc.ca/main/pubs/bon_voyage_but-en.asp>, and new publications such as the *Traveller's Checklist* <<http://www.voyage.gc.ca/main/before/checklist-en.asp>>.

Looking Ahead

In December 2003, the Prime Minister asked the Minister of Foreign Affairs to lead, in close collaboration with the Ministers of National Defence, International Cooperation and International Trade, a comprehensive review of Canada's place in the world. The International Policy Review aims at modernizing Canada's defence, development, and trade and investment strategies to guide the government's future actions and set the stage for an integrated whole-of-government and whole-of-Canada approach to international issues. New policy directions are to be tabled for review by a parliamentary committee in the autumn of 2004, and I look forward to hearing the views of Canadians at that time.

I am particularly proud of what the Department has accomplished over the past year, given that it was a period of transition that saw the separation of the former Department of Foreign Affairs and International Trade into two distinct organizations. In conjunction with the Minister of International Cooperation, I want to express my sincere appreciation to the staff of the newly created Foreign Affairs Canada for maintaining the high standards for which they are known – and minimizing disruption of service to Canadians – during this challenging time.



The Honourable Pierre S. Pettigrew, Minister of Foreign Affairs, and Mr. Colin Powell, U.S. Secretary of State, at the State Department in Washington, D.C., August 2004.



V. Peter Harder
Deputy Minister of Foreign Affairs

1.2 Deputy Minister's Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-2004 *Departmental Performance Report* (DPR) for Foreign Affairs Canada.

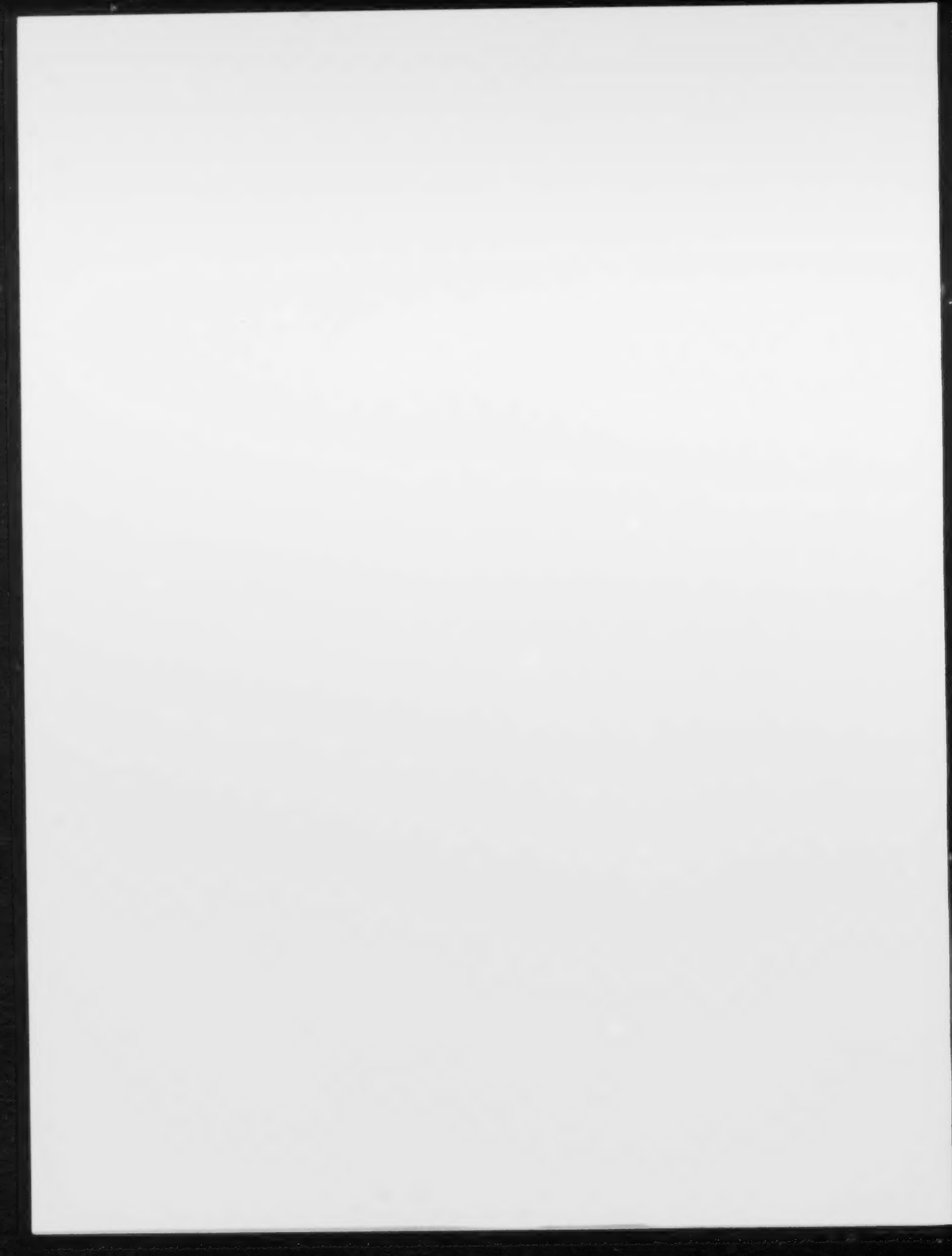
This document has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003-2004 *Departmental Performance Report Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for the fiscal year 2003-2004.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'V. Peter Harder', written over a horizontal line.

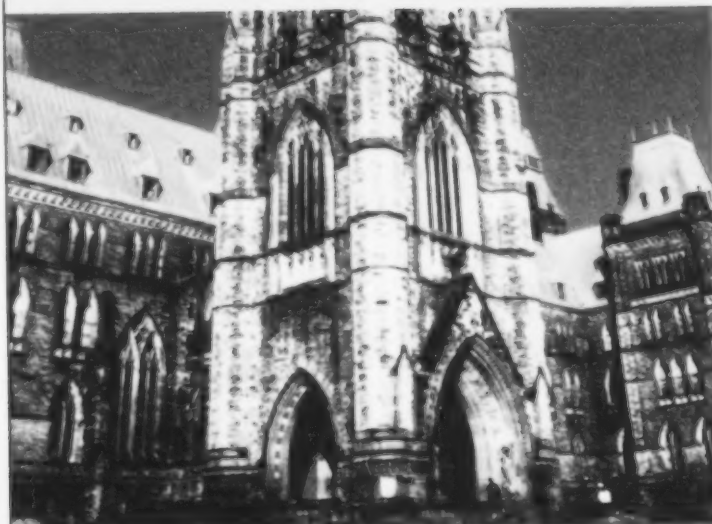
V. Peter Harder
Deputy Minister of Foreign Affairs

OCT - 5 2004

Date



What's New



Section 2

One Department Becomes Two

A significant change in government machinery was made in December 2003, separating the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) into two organizations: Foreign Affairs Canada and International Trade Canada. This announcement has had major implications for this *Departmental Performance Report*, including:

- This report covers the fiscal year 2003-2004, a period in which the now separate departments were operating as one organization until December 12, 2003, and as two distinct organizations thereafter.
- Even though the two departments were operating as one throughout most of 2003-2004, this report does not include information about the priorities and accomplishments of International Trade Canada. The two departments will issue their own separate planning and performance reports, beginning immediately.
- While this *Departmental Performance Report* pertains only to Foreign Affairs Canada, its contents

are based on business planning done by DFAIT before its division into two separate departments. The 2005-2006 *Report on Plans and Priorities* of Foreign Affairs Canada will be the first planning or performance document to fully reflect the structure and mandate of the stand-alone foreign policy department.

A Strategic, Transparent and User-Friendly Report

Foreign Affairs Canada will maintain DFAIT's practice of reporting to Parliament and Canadians in a transparent, logical and results-oriented manner. In this document, the Department continues to align its plans and priorities with DFAIT's Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS) as well as its Strategic Planning and Priorities Framework. Their key elements will be incorporated into the new Management, Resources, Results Structure – Program Activity Architecture (MRRS-PAA) of Foreign Affairs Canada. In future, the MRRS-PAA will replace the PRAS as the Department's guide to planning and reporting.

In preparing this document, the Department paid close attention to the six principles for public performance

reporting set by Treasury Board of Canada Secretariat. These principles require departments to:

- Provide a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point.
- Focus on outcomes, not outputs.
- Associate performance with earlier commitments, and explain any changes.
- Set performance in context.
- Link resources to outcomes.
- Explain why the public can have confidence in the methodology and data used to substantiate performance.

Foreign Affairs Canada is taking steps to make its planning and performance reports as clear and readable as possible. Bureaucratic language has been avoided and the use of acronyms has been kept to a minimum. Initiatives, organizations and terms that may be unfamiliar to some readers have been briefly explained. Finally, this document features more headings and graphics to present information succinctly and enable readers to find what they are looking for more easily.

The structure of this *Departmental Performance Report* is as follows. It begins by briefly describing the purpose

of Foreign Affairs Canada as well as fundamentals such as organization, governance and accountability. This is followed by a brief description of environmental factors that have affected its operations in 2003-2004, including principal challenges and risks. Then the report outlines the Department's priorities and principal accomplishments for the period, along with the methods it used to evaluate its performance.

The rest of the document is divided into business line sections that correspond to the six strategic outcomes in the PRAS that relate to Foreign Affairs Canada.

Information in each of the six business line sections is organized under five headings:

- Our Long-Term Aim: The Strategic Outcome;
- Our Resources in 2003-2004;
- How We Pursue Our Long-Term Outcome;
- Our Working Environment in 2003-2004; and
- Our Accomplishments and Performance in 2003-2004.

At the end of the report, readers will find financial information as well as a brief discussion of management issues and government-wide initiatives pertinent to the Department.



Prime Minister Paul Martin, delivering a keynote address on "The Future of Global Interdependence" to the World Economic Forum in Davos, Switzerland, on January 23, 2004.

Photo: English Review 190

About Us



Section 3

3.1 Raison d'Être

Foreign Affairs Canada ensures that this country's independent role in the world is one of pride and influence by pursuing its international agenda and promoting Canadian values, culture and diversity abroad. The Department manages Canada's political, economic and cultural relations with other nations on a bilateral basis as well as through the international organizations to which Canada belongs. Among these are the United Nations, the North Atlantic Treaty Organization (NATO), the G8 (the seven largest industrialized countries as well as Russia), the Commonwealth, La Francophonie and the Organization of American States.

Foreign Affairs Canada manages Canada's international efforts to ensure Canadian security; advances non-proliferation of weapons of mass destruction; promotes human rights, good governance and the rule of law; and engages in the global campaign to combat terrorism.

The Department interprets the world for Canadians and facilitates their participation in the global community. It assists Canadians travelling, living or doing

business abroad by providing them with passport and consular services. It also supports the international objectives and activities of other federal departments and agencies as well as those of the provinces, territories and municipalities. And it promotes innovative management, planning and partnerships throughout its own operations.

Foreign Affairs Canada is adopting a whole-of-government approach to all its activities through policy coordination and provision of services and infrastructure to its partners co-located at missions abroad. The missions link federal programs being operated outside Canada with other Canadian players and the local environment. This enables all federal partners operating abroad to make informed decisions about their international objectives and programs. The services and infrastructure this Department provides to its partners co-located at missions abroad include office space and residential accommodation, human resources, financial and materiel management, and information and technology services.

It is important to note that Canada's representation abroad has been steadily increasing from three or four federal departments to the current number of 15. Also

included now at missions abroad are six federal agencies as well as three provinces. Fully 75% of federal employees outside Canada work for departments other than Foreign Affairs Canada.

At present, Foreign Affairs Canada manages 2,294 properties abroad, valued up to approximately \$2 billion. Its electronic networks provide classified and designated voice, data and information management services at its headquarters and missions abroad. These networks also support the Government of Canada's extensive and widely acclaimed Internet presence.

Role of Canada's Missions Abroad and the Department's Geographic Branches

Foreign Affairs Canada manages Canada's network of missions abroad as an asset of the federal government as a whole. Canada has diplomatic relations with almost all of the world's 192 independent states, with a total of 281 missions (embassies/high commissions, consulates general, consulates, satellite offices, honorary consulates and missions to multilateral organizations like the UN). Canada's missions are located in 150 independent states, seven dependent states and areas of special sovereignty as well as at eight multilateral missions. Broken down by region, Canada has 76 missions in Europe, 54 in Asia-Pacific, 63 in Africa and the Middle East, 54 in Latin America and the Caribbean, and 26 in North America. While the missions have global reach, Canada's international resources are largely concentrated in a few priority countries (other G8 nations, Mexico, Brazil, India and China) and multilateral organizations, including the UN, the World Trade Organization and NATO.

The role of each mission is to represent the Government of Canada and advance Canadian interests in the host country. The head of mission is the Government of Canada's official representative to the host government. As such, he or she has overall responsibility for Canada's relations and advances the interests of all federal programs in that particular country, territory or mission. Accountable to the assistant deputy minister of the corresponding geographic branch of Foreign Affairs Canada, the head of mission ensures that all federal programs and policies carried out by the mission are well coordinated and mutually reinforcing.

Each program delivered at missions abroad has a manager. Those managers who are Foreign Affairs Canada

employees receive guidance from the relevant functional and geographic branches at the Department's headquarters. Those who are employees of partner organizations are guided by their home department or agency.

The four geographic branches of Foreign Affairs Canada (Africa and the Middle East, the Americas, Asia-Pacific and Europe) manage and coordinate Canada's relations with their designated parts of the world, providing resources and guidance to Canada's missions on all aspects of foreign policy and consular services. The geographic branches also:

- provide policy advice to the Minister of Foreign Affairs, based on country and regional analysis;
- manage certain core programs and all business line activities of the Department; and
- help coordinate the initiatives of other federal departments and agencies co-located at missions abroad.

Our Employees

Foreign Affairs Canada employs members of two streams of the Foreign Service: political/economic officers and management/consular officers. These employees are rotational, relocating regularly between headquarters and Canada's missions abroad.

Political/economic officers are key players in shaping Canada's policies on a wide range of issues, such as international human rights, the environment, disarmament, the Middle East peace process and trade disputes. In general, these officers spend a considerable amount of time working with their international counterparts.

Management/consular officers direct the operations of four business lines at missions abroad: Assistance to Canadians Abroad; Passport Services; Corporate Services; and Services to Partner Departments. Consular officers provide help and advice to Canadians abroad in dealing with issues such as incarceration, death, child abduction, and evacuation in the event of a political emergency or natural disaster. They also coordinate the services provided to all Government of Canada departments and agencies operating abroad, including contracting, procurement and human resources management. At headquarters, these officers

exercise budgetary and human resources authority. The Department also employs non-rotational staff at its headquarters in Ottawa as well as at passport offices across Canada, and locally engaged staff who work exclusively at missions abroad, providing local knowledge, language skills and expertise.

3.2 How We Are Organized

The Minister of Foreign Affairs is Pierre Pettigrew. He is supported by Aileen Carroll, Minister of International Cooperation, who is responsible for the Canadian International Development Agency; and Jacques Saada, Minister responsible for La Francophonie (and Minister of the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec).

The role of parliamentary secretaries has now been enhanced to enable them to participate more actively in policy development. The Minister of Foreign Affairs is assisted by Parliamentary Secretary Dan McTeague. The Minister also works closely with Marlene Jennings, the Parliamentary Secretary to the Prime Minister with special emphasis on Canada-U.S. relations. The Minister of International Cooperation is assisted by Parliamentary Secretary Patricia Torsney.

Two new Cabinet committees, dealing with global affairs and Canada-U.S. relations respectively, will ensure a more integrated approach to key international and bilateral issues. The Cabinet Committee on Global Affairs is chaired by Foreign Affairs Minister Pierre Pettigrew and vice-chaired by Defence Minister Bill Graham. The Cabinet Committee on Canada-U.S. is chaired by the Prime Minister and vice-chaired by Pierre Pettigrew. This committee is supported by the Canada-U.S. Secretariat at the Privy Council Office.

Various external organizations report to the Minister of Foreign Affairs:

- the International Development Research Centre, which helps communities in developing countries address social, economic and environmental problems;
- the International Joint Commission, a Canada-U.S. body that manages and protects lake and river systems on the border between the two countries; and
- Rights & Democracy (the International Centre for Human Rights and Democratic Development), an independent organization that promotes human rights and democratic processes and institutions.

The Passport Office is a special operating agency within Foreign Affairs Canada, reporting to the Deputy Minister.

The Deputy Minister of Foreign Affairs (V. Peter Harder) and the Associate Deputy Minister (Marie-Lucie Morin) are ultimately responsible for all departmental strategic outcomes and key results. Below the levels of deputy minister and associate deputy minister, the Department has a Legal Adviser (Colleen Swords) and eight assistant deputy ministers (ADMs). The ADMs develop policies and initiatives to achieve the objectives of the Department's six business lines worldwide.

These business lines provide the framework for the Department's managerial accountability as well as its planning and performance reports.

The four ADMs in charge of the geographic branches (John McNee – Africa and the Middle East; Marc Lortie – the Americas; David Mulroney – Asia-Pacific; and Paul Dubois – Europe) are uniquely positioned. They report to the Deputy Ministers of both Foreign Affairs Canada and International Trade Canada, in recognition of the critical role they play in the operations of both departments.

Foreign Affairs Canada provides most of the corporate services required by International Trade Canada.

Key Partners

Foreign Affairs Canada collaborates extensively with:

- other federal departments and agencies;
- provincial, territorial and municipal governments;
- the Canadian private and voluntary sectors;
- Canadian non-governmental organizations and citizens' groups;

- foreign cultural and academic communities with an interest in Canada;
- Canadian and international media;
- representatives of foreign governments; and
- multilateral organizations.

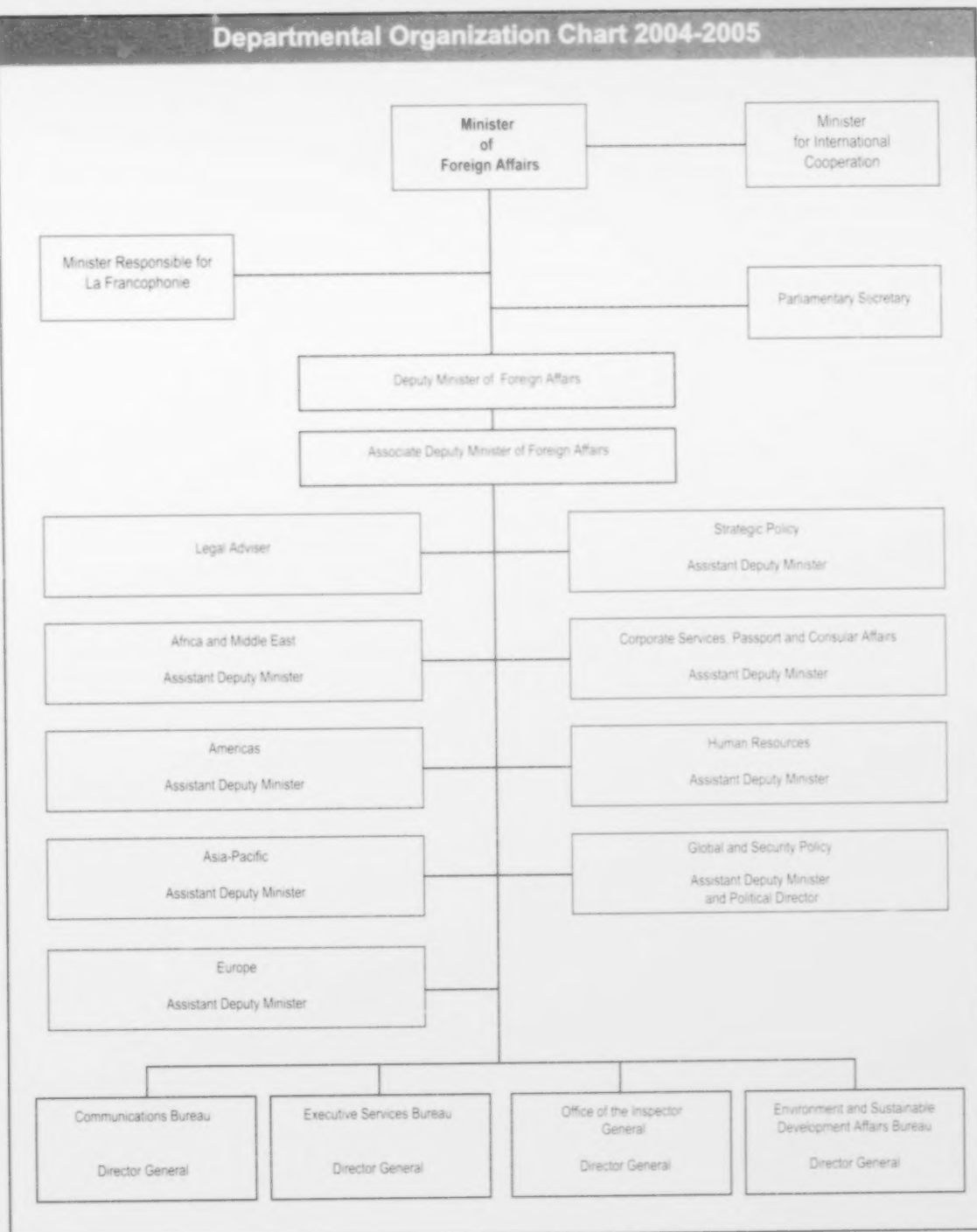
3.3 How We Operate

Implementing Results-Based Management

The Department's shift from activity-based to results-based management and reporting remains ongoing. Its planning and performance reports, including this one, reflect a focus on results for Canadians, in keeping with government-wide requirements for results-based management, increased accountability and transparency.

These reports are not prepared in isolation but rather in a continuous cycle. The Department has made a concerted effort to refer back to the report immediately preceding the current one in order to demonstrate the connection between plans and accomplishments. This gives all readers a better understanding of what the Department intended to do and how well it actually did it.

Departmental Organization Chart 2004-2005



Business Lines:**Strategic Outcome, Accountability and Actual Spending, 2003-2004**

Business Line: Strategic Outcome	Accountability	Actual Spending (\$ millions)
International Security and Cooperation: A peaceful, law-based international system reflecting Canadian values in which Canada is secure from threats from abroad.	James Wright ADM, Global and Security Policy	651.7
Assistance to Canadians Abroad: Effective delivery of official assistance to Canadians travelling, living or doing business abroad.	Kathryn McCallion ADM, Corporate Services, Passport and Consular Affairs	59.1
Public Diplomacy: Promotion of interest and confidence in Canada abroad and development of an international environment that is favourable to Canada's political and economic interests and reflects Canadian values.	Ross Hornby ADM, Strategic Policy	100.8
Corporate Services: Delivery of cost-effective support services to Foreign Affairs Canada and International Trade Canada, enabling them to achieve their objectives.	Kathryn McCallion ADM, Corporate Services, Passport and Consular Affairs Gisele Samson-Verreault ADM, Human Resources	318.6
Services to Partner Departments: Delivery of cost-effective support services to partner departments, enabling them to achieve their international objectives.	Kathryn McCallion ADM, Corporate Services, Passport and Consular Affairs	454.0
Passport Services: Provision of internationally respected travel documents, including passports, to Canadian citizens and eligible residents of Canada.	Kathryn McCallion ADM, Corporate Services, Passport and Consular Affairs	0.4

Our Record of Achievement in Relation to Key Commitments



Section 4

4.1 Our Working Environment

The work of Foreign Affairs Canada was affected by various ongoing and new factors during 2003-2004. The most important ongoing influences were:

- the interdependence of domestic and foreign policies, which required more consultation and collaboration with a wide range of domestic partners;
- increased demand for the Department's advice and services;
- the pre-eminent position of the U.S. in the international community;
- the intense focus worldwide on security issues in the post-9/11 environment as well as the ongoing unrest in Iraq, Afghanistan and the Middle East;
- the need to reinvigorate key multilateral groups such as the United Nations to ensure global problems are dealt with collectively by the international community rather than by unilateral or selective multilateral action;
- the need to increase international awareness of Canada as a technologically advanced, tolerant society and as a trusted ally and partner; and
- the need to manage the growth in Government of Canada staff at missions abroad, which has significantly increased the demand for space as well as for other essential infrastructure and services.

New environmental factors that emerged over the past year are as follows:

A Major Change in Government Machinery

In December 2003, the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) was transformed into two separate organizations: Foreign Affairs Canada and International Trade Canada. As a result, the last quarter of the fiscal year marked a period of transition for both departments.

The role of the new foreign ministry is twofold: to provide leadership in carrying out Canada's international agenda; and as the department that knows better than any other how to operate in the global environment, to support the initiatives abroad of other federal departments and agencies as well as the provinces and territories.

In so doing, Foreign Affairs Canada is:

- leading the government's International Policy Review (IPR), which will integrate policies related to diplomacy, defence, development and trade;
- modernizing its management and operations to enable quick and sure-footed implementation of the IPR recommendations; and
- providing the comprehensive infrastructure and services required by the growing number of other federal departments and agencies as well as provinces with operations outside Canada. This includes office space and residential accommodation, human resources, financial and materiel management, and information and technology services.

Changes in the International Environment

There were several major developments of note:

- International security crises in Haiti and Sudan, non-proliferation challenges and the ongoing campaign against terrorism have heightened awareness of the need to protect Canada, Canadians and their interests from threats at home and abroad. Furthermore, the intense focus on security worldwide continues to have a profound impact on Canadian foreign policy, particularly with respect to this country's pivotal relationship with the U.S.
- During a year of intense international debate about Iraq, widespread media coverage of the Iraqi prisoner abuse scandal dramatically raised the public profile of human rights issues around the world.
- There is an urgent need for significant action to combat HIV/AIDS in developing countries as well as to ensure that development assistance is more effective.
- Canada's relationship with the European Union (EU) has become more complex, given that organization's recent expansion to 25 member countries and the results of the June 2004 election of the European Parliament.
- New economic powers such as China, India and Brazil are emerging.

- While opportunities for Canadian economic co-operation with Asia-Pacific are increasing, there are ongoing concerns in the international community about the rising incidence of terrorism and the proliferation of weapons of mass destruction across the region.
- In Canada, the economy was adversely affected by issues such as the outbreak of SARS (severe acute respiratory syndrome), forest fires in B.C., Hurricane Juan, the incidences of BSE (bovine spongiform encephalopathy) in Canada and the U.S., and the blackout that affected Ontario and parts of the U.S. northeast.

Treatment of Canadians Abroad

The case of Maher Arar, a Canadian deported by the U.S. and imprisoned in Syria for suspected terrorist links, has drawn considerable media and public attention to the issue of how Canadians are being treated abroad in the post-9/11 environment. This issue will continue to receive media and public attention, given the government's announcement in January 2004 of a public inquiry into the Maher Arar matter to assess the actions of Canadian officials in dealing with his deportation and detention.

Heightened Demand for Greatest Possible Transparency and Accountability in Government Operations

Release of the Auditor General's report on the government's sponsorship program in February 2004 has focused intense media and public attention on the need for the greatest possible transparency and accountability in the use of public funds.

Risks and Challenges

The most significant risks and challenges faced by Foreign Affairs Canada in 2003-2004 were as follows:

- Given the importance of Canada's economic relationship with the U.S. – as well as the link between economic prosperity and national security – it is critical that security and border issues be carefully managed.
- There is a continuing possibility of unilateral action on the part of the U.S. and others if the

multilateral system is not revitalized and updated to make it more representative and legitimate.

- Human rights continue to be violated in many parts of the world. Among the most vulnerable are women and children, indigenous peoples, ethnic and religious minorities, refugees and internally displaced persons. International concern has also been expressed about the potential negative impact of counter-terrorism initiatives on privacy and human rights.
- The government's ability to conduct a fully coordinated international agenda is rendered less effective by the lack of an integrated foreign policy framework.
- The international community continues to grapple with a wide range of intractable issues, including the Arab-Israeli conflict, ongoing conflict in Afghanistan and Iraq, HIV/AIDS, avian flu and BSE.
- The significance of major horizontal files means that the need for partnerships has never been greater. The success achieved by the Department depends heavily on its domestic and international collaborations.

4.2 Our Strategic Objectives and Key Results

The Department's strategic outcomes and key results are presented below in a manner that reflects the overall logic and coherence of its planning and priority setting. First, the Department identifies and advances the interests of Canadians related to foreign policy from a government-wide perspective. Second, it strategically allocates resources to pursue those interests in a sustainable manner across the world. Third, it helps Canadians participate more fully in the international community. Finally, the Department ensures an innovative organization that can fully support the other three objectives.

Role of the Geographic Branches

Before outlining the Department's priorities and accomplishments in 2003-2004, it is important to underscore the contribution made by its four geographic branches: Africa and the Middle East, the Americas, Asia-Pacific and Europe. The geographic branches

deliver key results related to the work of two departments: Foreign Affairs Canada and International Trade Canada. Each geographic branch and their missions have an extensive presence on the Websites of both departments, providing country statistics and profiles, advice on travel and trade, as well as detailed information on priorities and activities.

The geographic branches manage and coordinate Canada's relations with their designated part of the world, providing resources and guidance to the missions abroad. The geographic branches also provide policy advice to the ministers, based on country and regional analysis, manage certain core departmental programs and all business line activities, and coordinate the initiatives of other federal departments and agencies co-located at missions abroad.

These are complex and highly strategic functions, given the steady growth in this country's international engagement over the last decade. Due to the increase in the number of states in Europe and in the Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) forum, Canada now has relations with a great many more countries than before. Canada is a member of some 58 multilateral organizations and participates in literally hundreds of international committees and conferences each year.

Commitments and Priorities Identified for 2003-2004

The 2003-2004 *Report on Plans and Priorities* (RPP) of the former Department of Foreign Affairs and International Trade identified the following Speech from the Throne commitments and departmental priorities related to foreign policy. While the RPP did not include the government's commitments from the February 2004 Speech from the Throne, these are also listed below because they, too, affected the Department's work during the period covered by this *Departmental Performance Report*.

The September 2002 Speech from the Throne indicated the government's intention to:

- advance Canada-U.S. affairs, particularly security and border issues, and collaborate with the U.S. on key international political issues;

- continue to participate actively in the international campaign against terrorism and work toward threat reduction;
- undertake consultations with Canadians to discuss the role that Canada will play in the world (the Dialogue on Foreign Policy); and
- implement the G8 Africa Action Plan.

The February 2004 Speech from the Throne, which was presented late in the period covered by this report, committed the government to:

- develop a new, more sophisticated approach to Canada-U.S. relations;
- undertake an International Policy Review to be completed by the fall of 2004;
- apply more Canadian research and development to help address the most pressing problems of developing countries; and
- proceed with legislation to provide generic drugs to developing countries (the Jean Chrétien Pledge to Africa Act).

In his response to the February 2004 Speech from the Throne, the Prime Minister announced the creation of Canada Corps, an initiative to provide Canadians with more opportunities to help make a difference in the developing world.

In addition, the Department's identified priorities for 2003-2004 were to:

- strengthen multilateral organizations such as the UN;
- enhance key bilateral relations with Canada's G8 partners and other countries such as Mexico, Brazil, China and India; and
- promote human rights, good governance and the rule of law.

The former DEAIT's 2003-2004 *Report on Plans and Priorities* also specified a number of internal priorities related to administration and human resources management (see Strategic Objective: Forging an Innovative Organization further down in this section).

What We Accomplished in 2003-2004

In the text that follows, the Department's main accomplishments of the year are highlighted. They are organized according to the strategic objectives and key results (italicized) identified in the former DEAIT's Strategic Planning and Priorities Framework. For more details, see Section 5 of this report.

Strategic Objective: Understanding and Advancing Canada's Interests Internationally

Enhancement of Canada's Domestic Agenda through the International Arena, working with Canadian Partners: Following the Dialogue on Foreign Policy, the Department is now leading the government's International Policy Review. This review clearly demonstrates the government's commitment to better integrate Canada's domestic and global agendas, which will enable Canada to achieve a place of greater pride and influence in the international community. This review is one example of the Department's collaborative approach to carrying out its activities. While this work remains ongoing, the Department has already provided significant policy support and coordination to all federal partners involved.

More Effective Influence in the U.S.: Last year, the Department began implementation of the government's Enhanced Representation Initiative to increase Canada's diplomatic personnel in the U.S. Over the next three years, the Department will open seven new consulates, upgrade two consulates to consulates general, add 33 Foreign Service positions and appoint 20 new honorary consuls in that country. In 2003-2004, new missions were opened in Denver, Houston, Raleigh and San Diego. Three more will open later this year in Anchorage, Philadelphia and Phoenix.

In a separate initiative, the Department is in the process of establishing a new division known as the Washington Secretariat in the Canadian embassy in the U.S. capital. The purpose is to further enhance Canada's advocacy in the U.S. and enable the provinces and territories to play a bigger role in the management of Canada-U.S. relations.

Canada and the U.S. continued to work together on various security and defence issues last year through important bilateral organizations like the Bilateral Consultative Group on Counter-Terrorism and the Bi-

National Planning Group, which seeks to enhance defence cooperation. The two countries also began discussions on renewal of NORAD (North American Aerospace Defence Command) and possible Canadian participation through NORAD in continental ballistic missile defence.

Increased International Awareness of Canada and Its Values: The Department supported a wide array of initiatives to promote Canadian culture worldwide last year. These included the comprehensive project known as Canada-France 2004-2008, designed to celebrate the 400th anniversary of the first French settlement in North America. One of its events was the *That's Canada* exhibition at the Cité des sciences et de l'industrie in Paris, which showcased this country as a modern, sophisticated nation.

In addition, the Department provided funding to numerous Canadian arts and cultural organizations to enable them to present their work to foreign audiences. For instance, it gave \$300,000 to the National Arts Centre Orchestra to tour the U.S. and Mexico, and \$220,000 to the Montreal dance group La La La Human Steps for a tour to Europe and Russia, where they performed during the Governor General's visit to Moscow. The Department also provided \$1.8 million to missions abroad for projects ranging from small promotional events to large multi-artist spectacles. As a result, Canadians had a strong presence at major events such as Central Park Summer Stage and Celebrate Brooklyn in New York City, the Edinburgh International Book Festival and the Turin Book Fair.

The Department also continued to help young people become more involved in the international community:

- Last year, its international youth programs enabled nearly 19,000 young Canadians to travel abroad and more than 20,000 young people from other countries to visit Canada.
- Its scholarship programs enabled some 300 young people to study in Canada. The number of foreign students in this country, both full-time and short-term, totalled some 300,000 in 2003. A study of former recipients of Commonwealth and Government of Canada scholarships found that 90% maintain personal, academic or business ties to this country.

At the same time, the Canadian Studies Program remained active in over 30 countries. Related developments of note included the establishment of a new Canadian Studies Association for Eastern and Central Europe and a project called CONNECT to rejuvenate Canadian studies in the U.S. by identifying and mentoring young people in a variety of disciplines.

The marketing of high-quality Canadian educational products and services proved to be an effective way of branding Canada. Canadian booths at international academic exhibitions and conferences offered excellent promotional and partnership-building opportunities for Canadian institutions.

In late 2003, the CanadaEuropa Dialogue 2004 brought a Government of Canada delegation to the 10 countries slated to join the European Union in May 2004. With 18 federal departments and agencies involved, this was the first strategic initiative to adopt a government-wide approach to strengthening Canada's relationship with the enlarged EU. Organized by the Department's Europe Branch, the initiative raised awareness in those 10 countries of Canada's long-standing relationship with the EU and identified new areas of cooperation between Canada and a changing Europe. For instance, all 10 countries supported Canada's view that the European Security and Defence Policy should complement, rather than duplicate, existing North Atlantic Treaty Organization (NATO) structures.

Throughout the course of the Dialogue, which generated more than 50 published articles on Canada in 21 EU member states, the Department's Europe Branch held meetings in five EU countries on various topics, including promotion of new or strengthened partnerships between Canadian and European academic institutions and non-governmental organizations.

The Department's Asia-Pacific Branch is making Canadians more aware of this country's diverse activities in that region through an on-line newsletter <<http://www.international.gc.ca/asia/country/canadainasiapacific-en.asp>>. Its list of subscribers increased 48% last year. This branch also worked on Canada's agreement with India, reached in October 2003, in which the two countries committed to strengthen contacts between their governments and civil societies while encouraging greater economic interaction <<http://>

www.international.gc.ca/new-delhi/24Oct2003-en.asp.

A key focus of the agreement will be to achieve the common objective of strengthening international and regional peace and security.

Strengthened Multilateral Rule-Based Institutions and Policy Coherence: The Department provided policy development, advice and briefings to advance Canada's interests at:

- the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) Ministerial Council Meeting (in April 2003), where members affirmed their commitment to promoting sustainable economic growth, achieving the UN Millennium Development Goals and lifting many people out of poverty;
- the Economic Leaders' Meeting of the Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) forum (in October 2003), at which leaders agreed to dedicate APEC to enhancing the prosperity of the people of Asia-Pacific, broadening the organization's mandate to include security issues as well as adopting action plans on health, energy, security and structural reform; and
- the G8 Summit (in June 2004), at which leaders adopted an action plan on non-proliferation to complement other G8 initiatives such as the Global Partnership Against the Spread of Weapons and Materials of Mass Destruction <<http://www.globalpartnership.gc.ca>>. They also approved a plan to support the broader Middle East and North Africa that reflects Canadian priorities in the region, such as micro-finance and education, including the G8 commitment to help 20 million more people become literate by 2015.

Effective Advocacy of Canada's Global and Human Security Interests: The Department's Africa and Middle East Branch contributed to the success of Canada's objective of reinforcing the role of the UN in Iraq. Canada also supported multilateral efforts in that country, allocating the bulk of Canadian assistance through the UN and World Bank. In cooperation with the Canadian International Development Agency (CIDA), the Royal Canadian Mounted Police and Public Safety and Emergency Preparedness Canada, the Department contributed to the reform of Iraq's security sector, training police officers at a facility in Jordan.

Thanks to the work of the Americas Branch, Canada played a key role in developing three major declarations related to this hemisphere over the last year:

- The Declaration on Security in the Americas, issued at the Special Conference on Security held in Mexico in October 2003, identified new and emerging threats, established shared values and common approaches to security, and outlined measures to enhance institutional cooperation.
- The Declaration of Nuevo León at the Special Summit of the Americas, held in Mexico in January 2004, outlined commitments related to various issues including HIV/AIDS, anti-corruption measures and education.
- The Declaration of Santiago on Democracy and Public Trust: A New Commitment to Good Governance for the Americas was issued at the 33rd General Assembly of the Organization of American States, held in Chile in June 2003.

Canada continued to be at the forefront of efforts to ensure the protection of civilians. A key part of this endeavour is the promotion of *The Responsibility to Protect* report, which has helped reduce the gap between international rules and contemporary security needs as illustrated by crises such as those in Rwanda, Srebrenica and Darfur. Canadian leadership on this issue has raised the profile and acceptance of the report, which UN Secretary-General Kofi Annan has referred to as a "nascent doctrine." The transition of *The Responsibility to Protect* from "good idea" to new international norm is now well under way, with its language and logic becoming increasingly mainstream in Security Council resolutions and other international documents.

Canada contributed to the development and implementation of the Kimberley Process Certification Scheme to curb the trade in conflict diamonds. At the Kimberley Process Plenary meeting in Sun City, South Africa, participants agreed to a landmark peer review system that includes voluntary peer review visits. To date, the Process has completed seven review visits to participating countries implementing the certification scheme (Botswana, Israel, Lesotho, Mauritius, South Africa, United Arab Emirates and Zimbabwe).

Canada played a key role in moving forward the OAS

Model Regulations for the Control of Brokers of Firearms, Their Parts and Components and Ammunition, which were approved in November 2003. This was one of the most advanced initiatives on brokering at the regional or multilateral level, and it received international recognition for taking steps to address the complex and serious issue of arms brokers. Canada also participated in the International Conference of the Red Cross and Red Crescent in Geneva in December 2003, which saw the adoption of progressive language linking the issue of small arms and light weapons to international humanitarian law. Among numerous other initiatives, Canada was active in bilateral efforts to bridge gaps in understanding between disarmament and development communities to more effectively address disarmament, demobilization and reintegration in post-conflict situations, where arms availability often undermines peacebuilding and reconstruction.

The 1997 Ottawa Convention banning anti-personnel mines (APMs) is a major success story in disarmament and humanitarian cooperation. In 2003-2004, eight more nations including Greece and Turkey ratified it, bringing the total number of parties to the convention to 142 (more than 70% of countries worldwide). According to the 2003 Landmine Monitor report of the International Campaign to Ban Landmines <<http://www.icbl.org/lm/2003>>, there was a major reduction in APM use, production and trade last year. Furthermore, victim rates in most countries continued to decline. Last year, Canada provided more than \$33 million for 97 mine action projects in 38 countries. It also helped Argentina, Chile, Congo-Brazzaville, Mauritania, Tajikistan and Uganda to become stockpile-free.

Working on global security with its G8 partners last year, Canada contributed to:

- development of an action plan on counter-terrorism and capacity building;
- creation of a Counter-Terrorism Action Group in support of the UN Counter-Terrorism Committee;
- development of recommendations and best practices on tracing, freezing, seizing and confiscating crime-related assets to combat their use for financing terrorism and organized crime;
- an agreement on continued implementation of the Cooperative G8 Action on Transport Security, which includes efforts to prevent the acquisition of MANPADS (surface-to-air missile systems specially designed to be carried and fired by one person) by terrorists;
- establishment of a strategy against sexual exploitation of children on the Internet; and
- adoption of guidelines on implementation of standards governing the biometric verification of travellers by G8 countries. These guidelines were forwarded to the International Civil Aviation Organization for consideration as the basis for a global standard for travel and identity documents.

In addition, Canada negotiated an agreement with Russia to facilitate bilateral projects related to chemical weapons, the dismantling of nuclear submarines, and the security and disposal of nuclear materials. This agreement provides a framework for further activities under the G8 Global Partnership Against the Spread of Weapons and Materials of Mass Destruction. Canada also helped redirect former weapons scientists to peaceful research by contributing \$18 million to the International Science and Technology Centre in Moscow in support of 23 research, technology and administrative projects.

Working with NATO allies, Canada had measurable success on the following initiatives:

- Canada provided a significant number of personnel (1,576 of 6,472, or approximately 24%) to the NATO-led International Security Assistance Force mission in Afghanistan, thereby helping improve security in that country in support of the Afghan Transitional Authority and the UN.
- Canada supported establishment of the NATO Response Force to prevent conflicts or threats from escalating into wider disputes. The Response Force represents a new concept for NATO, incorporating land, sea and air capabilities.
- Canada was the first country to ratify the accession protocols for the seven new NATO members that joined the organization in March 2004 <<http://www.nato.int/docu/update/2004/04-april/e0402a.htm>>.

The Department's Americas Branch was involved in the Canadian response to the crisis in Haiti over the past year. Canada promoted a peaceful solution to the political impasse and rallied international support to contain the violence and engage in reconstruction efforts.

Enhanced Support Abroad for Human Rights, Democracy and Good Governance: Canada worked through bilateral and multilateral channels to keep the spotlight on human rights in various parts of the world. For instance, this country provided more than \$600,000 in funding for 17 projects aimed at promoting and strengthening international awareness and understanding of the International Criminal Court. Led by a Canadian, the Court combats impunity and judges those responsible for the gravest of crimes.

Based on the work of the Department's Africa and Middle East Branch, Canada led a resolution critical of Iran's human rights record at the 2003 UN General Assembly, in part reflecting concern about the death of Canadian photojournalist Zahra Kazemi, which was emblematic of Iran's poor performance. The resolution was adopted by a broader than expected margin. In July 2004, Canada recalled its ambassador to Iran, following official Iranian statements that Canadian observers would be barred from the trial of the person accused in the murder of Ms. Kazemi.

Canada contributed to the UN-sponsored Special Court for Sierra Leone. Composed of Sierra Leoneans and members of the international community, including Canadians, this court was set up to try those who bear the greatest responsibility for human rights abuses committed during that country's civil war. Research done by Foreign Affairs Canada on gender-related crime was incorporated into a decision by the Special Court, amending indictments against rebel groups to identify forced marriage as a crime against humanity for the first time.

Canada's Special Envoy for the Congo and Great Lakes, working with like-minded countries, achieved success in mid-2003 with the establishment of the International Conference on Peace, Security and Development in the Great Lakes Region. The Conference's regional approach is the only way to resolve a regional conflict that spawned a cycle of violence, human rights violations and poverty, causing the

deaths of millions, mostly women and children. In December 2003, the Special Envoy created a "Group of Friends" (29 countries and 10 international organizations) to provide political, technical and financial aid to the Conference. As co-chair of the Group, he ensured that effective mechanisms were in place to ensure the success of the initiative.

Canada's Special Envoy to the Sudan Peace Process, working with like-minded countries, provided support by ensuring that key players were involved in post-peace process planning. Without this coordination, these key players would have been marginalized with little incentive to support the peace agreement, expected in the summer of 2004. The long-running civil war has cost millions of lives and led to widespread human rights violations.

Working with CIDA, the Department continued to implement Canada's commitments under the G8 Africa Action Plan. Virtually all initiatives funded by the \$500 million Canada Fund for Africa have now been started. These target a range of issues, including governance, peace and security, health (fighting HIV/AIDS and polio), agriculture, trade and investment <<http://www.acdi-cida.gc.ca/canadafundforafrica>>. For instance, the Department organized capacity-building workshops in Ghana, Mali and Tanzania involving representatives of all levels of government and civil society as well as traditional community leaders. These workshops covered a broad range of issues related to government operations, including transparency, accountability, mobilization of resources and greater inclusion of women.

In May 2004, Canada announced:

- a \$100 million contribution to the World Health Organization's 3 by 5 Initiative to treat three million AIDS patients in developing countries by the end of 2005; and
- an extended contribution of \$70 million to the Global Fund to Fight HIV/AIDS, Tuberculosis and Malaria.

According to the University of Toronto's G8 Research Group, Canada has led the G8 in implementing 12 Africa-related priorities since 2003. The Department's Africa and Middle East Branch was instrumental in managing Canada's contribution to the G8 Africa Action Plan.

At the UN and La Francophonie, Canada drew attention last year to the deterioration in the status of human rights in Haiti. In December 2003, at the meeting of the Permanent Council of the Organization of American States, Canada proposed that the Inter-American Commission on Human Rights consider the possibility of establishing a permanent observer mission in Haiti.

Strategic Objective: Enabling Canada's Network Abroad

Alignment of the Department's Representation Abroad with Canadian Government Priorities: Foreign Affairs Canada manages Canada's network of missions abroad as a resource of the entire federal government. In the post-9/11 environment, many partner departments are establishing or expanding their international operations. This department ensures that all new positions abroad are established only after it is confirmed that:

- policy and program requirements are consistent with Canada's broad foreign policy objectives;
- operational considerations and costs are fully assessed and agreed to; and
- all funding is provided by the sponsoring organization.

Over the last 10 years, the number of Canadian missions abroad (excluding honorary consuls) has increased from 120 to 168. In 2003-2004, six new missions were opened: four in the U.S., one in Afghanistan and one in India, while the mission in Kosovo was closed. Last year alone, 224 new positions were added at missions abroad, 80 of them by partner departments, excluding International Trade Canada.

Effective Management of Missions Abroad with Partner Departments and Agencies: In collaboration with other departments co-located at missions abroad, the Department developed a generic memorandum of understanding and service standards to govern the common services it provides to them. These service standards form the basis upon which Foreign Affairs Canada and its partner departments measure, assess and report on mission management activities. The Department and its partners also established a new cost recovery framework to reflect the cost of doing business outside Canada and encourage sound stewardship of resources.

The Department and its federal partners co-located at missions abroad have started an annual review of representation outside Canada to provide an update on this issue in advance of the yearly planning cycle. This will provide greatly improved policy coordination, highlighting issues that require direction from senior management.

Delivery of Essential Services and Infrastructure to the Government of Canada in a Valued and Sustained Manner: In 2003-2004, Foreign Affairs Canada provided essential services and infrastructure at missions abroad to enable the international operations of 15 other federal departments, six federal agencies and three provinces. Given the costs of providing such services abroad and the constant demands for communications upgrades, the Department is reviewing alternative means of delivering services. It is also pursuing a government-wide framework to support the opening and closing of missions abroad and increase flexibility in reallocating funds across programs and branches.

An independent audit of the Department's Property Management Improvement Plan found that it met stated objectives of expanding its capacity to deliver projects and obtaining more stable funding. Last year, the Department obtained ISO 9001-2000 certification of its major project delivery process, an important step forward.

Effective Government of Canada International Website: Foreign Affairs Canada continued to lead enhancement and expansion of the international gateway and clusters <<http://www.CanadaInternational.gc.ca>> on the main Government of Canada Website. There was a dramatic growth in usage of the international gateway and its clusters last year (51% increase in visits and 67% increase in page views). This is particularly noteworthy because overall traffic to Government of Canada sites declined over the same period.

The Department also continued to lead an assessment of a Web content management system licensed by Public Works and Government Services Canada. The system's purpose is to better integrate and rationalize the Internet content and services of multiple departments, improving access and transparency for all users.

The government's leadership in this area continues to be recognized in international studies of e-government. For instance, according to Accenture's latest report on e-government, released in May 2004, Canada ranks first among 22 countries for the fourth year in a row. Referring to Canada, the report notes, "...the pioneering country is now looking at what lies beyond its current level of success and likely will help define new e-government standards for the world over the next few years."

Strategic Objective: Enabling Canadians to Participate in the World

Effective Engagement with Canadians: In June 2003, the Department released the results of its Dialogue on Foreign Policy <<http://www.international.gc.ca/cip-pic/participate/dialoguereport-en.asp>>, which solicited the views of Canadians on foreign policy directions and priorities in the coming years. This initiative was well received, as the following facts demonstrate:

- More than 3,000 people attended over 15 town hall meetings across Canada in which the Minister took part.
- The Department distributed more than 12,000 copies of the Dialogue discussion paper.
- The Dialogue Website received more than 60,000 visits, and 28,000 copies of the paper were downloaded.

The Dialogue on Foreign Policy received an award for its content and creativity at the UN World Summit on the Information Society.

Foreign Affairs Canada continued its long-standing tradition of conducting comprehensive outreach activities with Canadians. For example, it undertook outreach initiatives on Aboriginal issues and established booths at various Aboriginal events. The *Aboriginal Planet* Web page <<http://www.international.gc.ca/aboriginalplanet/about-en.asp>> receives an average of 16,000 visits a month, making it one of the most popular elements of the Department's site.

The Department held regular consultations with civil society to develop, coordinate and build understanding

of Canadian policies on non-proliferation, arms control and disarmament. It also announced new postgraduate scholarships to study disarmament issues, jointly funded by Foreign Affairs Canada and the Simons Centre for Peace and Disarmament Research at the University of British Columbia.

Effective Assistance, Guidance, Advice and Services to Canadians Abroad: The Department responded to a number of crises and other incidents that affected Canadians abroad last year. These included earthquakes in Mexico and Iran; terrorist attacks in Saudi Arabia, Morocco, Spain, Turkey and Indonesia; demonstrations and blockades in Bolivia; and political unrest in Côte d'Ivoire and Haiti.

The evacuation of 360 people, including 220 Canadians, from Haiti is a success story that demonstrates the importance of effective teamwork. In this effort, the Department collaborated with federal partners (Citizenship and Immigration Canada, the Department of National Defence and CIDA), the private sector (Air Canada, Air Transat and various non-governmental organizations) and other countries (the U.S., Mexico and the Dominican Republic).

Consular services were much in demand last year. The Department received some 1.3 million requests for service. It opened more than 177,500 consular cases, 79% of which were successfully closed by the end of the fiscal year. The Registration of Canadians Abroad program, which helps the Department track and assist Canadians outside the country, was also well used. Some 13,500 people registered on-line last year, bringing the total number of registrants to more than 174,000.

The Department increased the number of consular officers at missions abroad and developed consular contingency plans for 250 locations to improve emergency planning. As a result, the Operations Centre of the Department has increased its crisis response capacity. In addition, missions are better able to manage complex consular cases and address critical staffing needs.

Foreign Affairs Canada continued to improve the information and advice it offers Canadians about international travel. The Consular Affairs Web page <<http://www.voyage.gc.ca>>, which attracted 10.5% more users last year than it did in 2002-2003, was streamlined to make access easier and highlight key fea-

tures such as travel reports, country profiles and current issues. In addition, the Department produced updated editions of several publications, including *Bon Voyage, But...* <http://www.voyage.gc.ca/main/pubs/bon_voyage_but-en.asp>, and added new publications such as the *Traveller's Checklist* <<http://www.voyage.gc.ca/main/before/checklist-en.asp>>.

In client surveys conducted by staff at missions abroad, 84% of respondents said they were highly satisfied with the consular services received. It is also worth noting that 88% of the feedback included compliments about the service and staff.

Provision of Internationally Respected Passports and Other Travel Documents: Demand for passport services continued to increase last year. The Passport Office issued some 2.5 million passports in 2003-2004, 15% more than the previous year. Important initiatives of the Passport Office last year included:

- introduction of the new tamper-resistant, digital passport in Canada;
- continued consultations with the provinces and territories on design of an electronic system to give both levels of government more accurate means of verifying the vital information of passport applicants;
- implementation of a first stage of the Passport On-line program, allowing applicants to download forms from the Internet; and
- expansion of the program to enable Canadians to submit passport applications at designated Canada Post outlets.

At the end of the fiscal year, the Passport Office received financing as part of the new National Security Policy to introduce biometric technology for facial recognition, another means of reducing passport fraud.

Surveys done in 2003-2004 showed a 10% drop from the previous year in the number of clients who described themselves as very satisfied or satisfied with Passport Office services. This may be the result of longer wait times caused by significantly higher than expected demand, particularly in the greater Toronto area. Nevertheless, 93% of clients indicated some degree of satisfaction with the services.

Strategic Objective: Forging an Innovative Organization

While the following accomplishments pertain to Foreign Affairs Canada, readers are reminded that the Department also supplied most of the corporate services required by International Trade Canada.

Measurable Progress of Leadership and Human Resources Action Plans: The Department made several advances in human resources management last year:

- It developed competency profiles for managers and aligned their performance management agreement with the strategic outcomes of the Department.
- It took various steps to increase fairness and transparency in human resources management, including the introduction of electronic postings of assignments abroad.
- The Department's plan to expand the classification structure of the Foreign Service received approval in 2003, although conversion to the new system awaits the outcome of collective bargaining.
- It began implementation of the Enhanced Representation Initiative to increase Canada's diplomatic personnel in the U.S. The Department started recruiting qualified candidates from across government in support of this effort.
- The Department allocated additional resources to foreign language training and developed a Resource Management Master Curriculum, an on-line tool to map out all available training for managers.
- It conducted an anonymous survey of all staff returning from assignments abroad and used the results to make recommendations to senior management on issues such as training and the assignment process.
- It undertook several initiatives to meet commitments under the Official Languages Act. For example, training was given to all new Foreign Service management and consular employees who did not meet high levels of proficiency in their second official language.

- It developed a new human resources strategy focused on four key elements: innovative leadership, an aligned organization, a skilled workforce and an enabling workplace.

Focus on Core Business and Agreed Priorities: Foreign Affairs Canada continued to use those elements of the Strategic Planning and Priorities Framework of the former DFAIT to provide structure to its operations and its reporting on plans, priorities and performance. This enabled the Department to stay focused on previously identified core business and priorities.

Strengthened Policy and Crisis Response Capacities: Establishment of the Department's revamped Centre for Foreign Policy Development last year greatly enhanced its policy capacity. The Centre has strengthened its ability to undertake research on important international policy issues. It also continued to provide funding to Canadians who wished to contribute to international policy discussions and generate reports on a wide range of issues.

The Department received additional funding last year to enhance security at headquarters and missions abroad. This funding came from the government-wide Public Security and Anti-Terrorism initiative (\$4.6 million) as well as the contingency reserve of Foreign Affairs Canada and International Trade Canada (\$2.5 million).

Modernized Management, Business and Administrative Processes: Business planning across the Department was strengthened by engaging functional and geographic branches in the process, incorporating input from missions abroad and introducing a new Web-based system to ensure consistency and coherence.

The Department introduced business intelligence at missions abroad to integrate financial and non-financial information. And it made improvements to activity-based costing models being applied to resource planning and management, using electronic business systems.

Coherent and Targeted Internal and External Communications: In collaboration with federal partners, the Department developed a draft vision for interna-

tional service delivery that is client-centred and available through various channels (by telephone, in person and over the Internet). This vision will promote coherent and targeted internal and external communications by aligning and integrating services as well as supporting business processes. It is anticipated that this vision will be a key part of a services Memorandum to Cabinet later in 2004.

Last year, more than two million copies of consular publications, many of them new or updated, were distributed to clients. This represented an 8% increase over the previous year.

Effective Management and Use of Information and Technology: The Department's new Web-based version of the consular communications and case management system (excluding the passport-related module) was fully implemented at missions abroad. This greatly improves the Operations Centre's interaction between headquarters and missions.

The Department also restructured its information management and technology operations to build greater capacity to respond to new priorities. It undertook a number of major projects in 2003-2004, including:

- cyclical replacement and renewal of the information technology infrastructure;
- greater use of innovative on-line employee training, video-conferencing, and business and administrative applications;
- ongoing design and development of the InfoBank project, which will enable the use of new document management software across the Department, once it becomes fully implemented; and
- implementation of an information technology asset management system for tracking the Department's sizable investment in hardware and software.

Effective Integration of Activities with Partners in Government: In cooperation with partner departments, Foreign Affairs Canada launched an initiative to seek approval to design an international affairs curriculum. It would provide training to a broad range of federal employees as well as individuals from outside the federal government, notably staff of non-governmental organizations.

Finally, to better manage the growth of Government of Canada staff at missions abroad, the work of two inter-departmental committees established by the Department has been instrumental in advancing a whole-of-government approach through increased consultation and transparency.

4.3 Performance Monitoring

The purpose of performance measurement is twofold: to monitor progress made in achieving results; and to gather information for use in evaluating or auditing policies, programs and initiatives. The Department conducts regular surveys, audits and evaluations using a variety of indicators. In some cases, it monitors performance through a combination of client feedback, standard reports and tracking systems. Results of these assessments are used to refine management practices and operations.

While there is more performance information in this report than in previous years, the Department is keenly aware that more needs to be done in this area. At present, the Department is continuing to adjust the way in which it measures performance in order to focus on results (i.e. what benefits are generated for Canadians) instead of activities and outputs. To this end, the Department will be aligning its methods of measuring performance with the objectives, priorities and key results identified in its new Management, Resources, Results Structure – Program Activity Architecture (MRRS-PAA).

It is important to note that the Department's MRRS-PAA and methods of performance measurement will also be aligned with the Management Accountability Framework (MAF) of Treasury Board of Canada Secretariat. The MAF provides Public Service managers with a clear list of management expectations geared to high organizational performance. It highlights 10 key

elements of modern comptrollership: governance and strategic direction; public service values; policy and programs; people; citizen-focused service; risk management; stewardship; accountability; results and performance; and learning, innovation and change management.

Managers throughout Foreign Affairs Canada continue to incorporate results-based management into their planning and operations by:

- employing the strategies for evaluating performance that have been identified in Results-based Management and Accountability Frameworks (RMAFs) and Risk-Based Audit Frameworks (RBAFs) developed for various departmental policies, programs and initiatives;
- acting on the results of audits and evaluations, surveys of clients and employees, and specialized studies; and
- considering more precise performance indicators for those strategic outcomes and key results that are more complicated to measure. This complex task, which will take some time to complete, is being undertaken as part of the Department's implementation of results-based management.

Foreign Affairs Canada is benefiting more and more from objective assessments of its information management practices and control systems. Following recommendations from these assessments, managers across the Department are implementing cost savings, streamlining processes, and improving the quality and flow of information for decision making.

4.4 Commitments Kept and Lessons Learned

In preparing this *Departmental Performance Report*, Foreign Affairs Canada compared its accomplishments

with the key commitments made in the 2003-2004 *Report on Plans and Priorities* of the former Department of Foreign Affairs and International Trade, using the methods listed in Section 4.3 above. The following table shows at a glance which commitments were kept.

The Department's Main Commitments and Accomplishments in 2003-2004 at a Glance

✓ Commitment Met
● Progress Still to be Made

Canada's Interests Understood and Advanced Internationally

More effective influence in Canada-U.S. relations	✓
Collaboration with the U.S. on various security and defence issues	✓
Participation in the international campaign against terrorism	✓
Effective engagement with Canadians (Dialogue on Foreign Policy) and collaboration with other departments to advance Canadian interests abroad	✓
Reinforcement of bilateral and multilateral relationships as well as the role of the UN in Iraq	✓
Contribution to international efforts related to human security	✓
International Policy Review	●
Strengthened policy capacity, including internal and external research capacity	✓
International attention drawn to the deterioration in the status of human rights in the world	✓
Implementation of Canada's commitments under the GB Africa Action Plan	✓
Support for Canada's participation in major multilateral meetings to advance Canada's interests and priorities	✓
Promotion of Canadian culture worldwide and modernization of the country's image internationally	✓

Enabling Canada's Network Abroad

Increased collaboration with key partners in managing federal assets abroad	✓
Improved policies and processes to facilitate more strategic deployment of representation abroad	✓
Development of frameworks to facilitate common service delivery at missions	✓
Assistance, services and infrastructure provided to federal government departments and agencies and other partners co-located at missions abroad	✓
Enhanced safety and security at the Department's headquarters and missions abroad	✓

Enabling Canadians to Participate in the World

Delivery of a broad range of consular services around the world	✓
Strengthened capacity for consular services	✓
Improved public communications and outreach related to issues of safe travel	✓
Effective response to incidents and crises that affect Canadians abroad	✓
Provision of internationally respected travel documents to Canadians	✓
Increased security of travel documents	✓
Reduction in passport fraud	✓
Increased access to passport services	●

Continued on next page

The Department's Main Commitments and Accomplishments in 2003-2004 at a Glance (continued)

✓ Commitment Met
● Progress Still to be Made

Forging an Innovative Organization (Internal Operations)

Simplified administrative policies and programs	●
Development of organizational frameworks and a human resources management system to respond to needs	●
Fostering strategic leadership that is supportive of employees across the Department	✓
Provision of coherent and targeted internal and external communications materials	✓
Strengthened business planning and management process	✓
Implementation of a modern comptrollership action plan	✓
Effective application of information management and technology	✓
Greater access to services delivered in a timely manner	●
Enabling culture respectful of public service values nurtured	✓
Further development of a learning organization and support for continuous learning for all employees	✓

Lessons Learned

As part of its ongoing focus on effectiveness and efficiency, the Department is applying lessons learned over the last year to current activities, while recognizing that there are areas in which it can be even more effective.

- The Department continues to follow through on its commitment to implement results-based management. It is in the process of developing and applying even more accurate and specific ways of measuring performance that provide more targeted information on results achieved, in accordance with the Department's overall strategic direction. At the same time, the Department is examining more intently the cost-effectiveness of its activities, including dollars spent, resources used and results achieved. These activities, which will take time to fully put in place, will enable more strategic planning, resource allocation and operational decisions to ensure that taxpayers' dollars continue to be applied where they will have the greatest benefit for Canadians.
- On an ongoing basis, the Department is taking care to more fully incorporate the needs and

interests of its clients, stakeholders and the Canadian public in the planning and delivery of its programs and services. It is also ensuring that Government of Canada priorities are consistently reflected in all its plans and activities, in keeping with its whole-of-government approach.

- The Department is continuing to modernize the Foreign Service to ensure it is able to attract and retain the most highly qualified people, whose skill sets are in demand throughout the public and private sectors. The Department is also maintaining its efforts to provide more learning opportunities and other support to all employees, while promoting greater work-life balance.
- Given the importance of collaboration in carrying out its work, the Department is intensifying efforts to strengthen its domestic and international partnerships. For example, it is developing a more sophisticated relationship with the U.S. to better advance Canada's interests in Canada-U.S. relations.

4.5 Looking Ahead

Throughout its operations, Foreign Affairs Canada will make every effort to increase efficiency and effectiveness. Its planning process will continue to be guided by a clear, logical and coherent framework through use of the new Management, Resources, Results Structure – Program Activity Architecture. The MRRS-PAA will show the connection between resources and key results, reflecting the Department's need for flexibility in reallo-

cating resources to new or higher priorities as needed.

Use of the MRRS-PAA will ensure greater transparency and consistency throughout the planning process, providing Canadians with a better sense of what the Department does, as well as why and how it does it. It will also ensure, in keeping with the February 2004 Speech from the Throne, "that spending reflects priorities and that every tax dollar is invested with care to achieve results for Canadians."



Afghan children posing for a photo with Canadian flags, the month Canadian Forces left in Kabul, Afghanistan.

Performance and Accountability Information by Strategic Outcome



Section 5

5.1 International Security and Cooperation

5.1.1 Our Long-Term Aim: The Strategic Outcome

A peaceful, law-based international system reflecting Canadian values in which Canada is secure from threats from abroad.

5.1.2 Our Resources in 2003-2004

Financial	\$ millions
Planned spending at beginning of fiscal year	708.4
Total spending authorities at end of fiscal year	706.9
Actual spending	651.7

Human Resources – full time equivalents (FTEs): 748.0

It is important to note that the International Security and Cooperation business line provides the funding for all fees, including those related to Canada's membership in multilateral (multinational) organizations such as the

United Nations, the G8, the North Atlantic Treaty Organization, the Commonwealth, La Francophonie and the Organization of American States. Canada belongs to some 58 international organizations and agencies. All these fees combined amounted to about \$250 million, more than 40% of the total spending authority of this business line in 2003-2004.

In keeping with this country's UN obligations, International Security and Cooperation provided \$110.6 million to fund Canada's UN peacekeeping obligations last year, which represented close to 20% of the total spending authority of this business line in 2003-2004.

5.1.3 How We Pursue Our Long-term Outcome

The role of this business line is to ensure the security of Canada and Canadians, contribute to global stability and security, and promote Canadian interests and values worldwide. Our work includes:

- management of Canada's involvement in global security initiatives, on a bilateral and multilateral basis;

- efforts to prevent humanitarian crises as well as to coordinate the Canadian response when they do occur;
- advancement of economic and social development worldwide;
- input to Canada's defence policy;
- asserting and defending Canadian territorial integrity;
- initiatives to combat the proliferation of weapons of mass destruction, transnational crime, terrorism and other threats; and
- promotion of global respect for democracy, human rights, good governance and the rule of law.

Our activities are wide-ranging, from advocacy by staff at missions abroad to negotiation of international agreements.

According to a public opinion survey done for the Department in February 2004, Canadians were satisfied with the government's handling of most international issues, particularly peacekeeping and provision of humanitarian aid in war-torn regions. This survey also found that 81% of Canadians thought the Department did a good job promoting world peace and security, and 75% approved of the way the Department promoted human rights internationally.

A survey done by the University of Toronto's G8 Research Group concluded that, since 2002, Canada has led the G8 in implementing the G8 Africa Action Plan.

Key Partners

In pursuing international security and cooperation, the Department works with a wide range of domestic partners, including other federal departments and agencies such as the Department of National Defence, Public Safety and Emergency Preparedness Canada, Transport Canada, Citizenship and Immigration Canada, the Canada Border Services Agency, the Royal Canadian Mounted Police, the Canadian Security Intelligence Service, the Canadian International Development Agency, Natural Resources Canada, Environment Canada, Indian and Northern Affairs Canada,



“ Success Story: Human Security Program

The Human Security Program provides Canada with significant influence, visibility and credibility on the international stage. It has been central to Canada's successful campaigns in support of high-profile institutions and programs, including the International Criminal Court and the Kimberley Process on conflict diamonds. The International Criminal Court will judge those responsible for the gravest of crimes. The Kimberley Process on conflict diamonds is a successful international initiative that has stemmed the flow of rough diamonds used to fund civil wars and other conflicts.

In 2003-2004, the Human Security Program implemented the Department's efforts to build counter-terrorism capacity, carry out peace support operations, promote the Responsibility to Protect concept, and undertake security sector reform. During this period, the program provided \$10.2 million in funding for 237 initiatives, proving that even modest interventions can strengthen the ability of Canada and the international community to effectively respond to human security threats and support peaceful governance. In the past year, the program's broadly based activities ranged from advancing security cooperation in Asia-Pacific to promoting the Robben Island Guidelines to prohibit and prevent torture in Africa <<http://www.humansecurity.gc.ca/menu-en.asp>>.”

Department of Justice Canada, Status of Women Canada, Heritage Canada, and (after December 12, 2003) International Trade Canada. In collaboration with its federal partners, Foreign Affairs Canada develops defence, human security and national security policies in accordance with a whole-of-government approach. In addition, it collaborates with the provinces, territories and municipalities as well as members of civil society.

Outside Canada, the Department works with other countries, multilateral institutions and other groups, including:

- the UN and its specialized agencies such as UNESCO (UN Educational, Scientific and Cultural Organization), the International Civil Aviation Organization, the International Maritime Organization, and the UN High Commissioner for Refugees;
- NATO (North Atlantic Treaty Organization);
- the G8;

- NORAD (North American Aerospace Defence Command);
- the Organization for Security and Cooperation in Europe (OSCE);
- Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) forum;
- the ASEAN (Association of Southeast Asian Nations) Regional Forum;
- the Organization of American States (OAS);
- the Commonwealth;
- La Francophonie;
- the Arctic Council; and
- the international regime to curb proliferation and promote disarmament of weapons of mass destruction (including the Nuclear Non-Proliferation Treaty, the Chemical Weapons Convention, and the Biological and Toxin Weapons Convention). This regime incorporates:
 - the International Atomic Energy Agency;
 - the Organisation for the Prohibition of Chemical Weapons;
 - the Nuclear Suppliers Group and Zangger Committee;
 - the Australia Group (chemical and bio-weapons); and
 - the Missile Technology Control Regime.

5.1.4 Our Working Environment in 2003-2004

The international community continues to be marked by considerable volatility. There has been a dramatic rise in the number of internal conflicts as a proportion of all conflicts worldwide and in civilian casualties, an increase in the number of failed and failing states, enhanced concerns about nuclear and other weapons of mass destruction, and a new wave of global terrorism and organized crime.

This volatility has sharply heightened awareness of the need to protect Canada, Canadians and their interests from threats at home and abroad. Furthermore, the intense focus on security worldwide continues to have a profound impact on Canadian foreign policy, particularly with respect to this country's pivotal relationship with the U.S.

Challenges and Risks

In 2003-2004, the Department faced the following specific challenges and risks:

- Given the importance of Canada's trading relationship with the U.S. – as well as the link between economic prosperity and national security – it is critical that the two countries collaborate effectively on security and border issues.
- The international debate over Iraq underscored the pre-eminent position of the U.S. in world affairs as well as its particular preoccupation with security-related issues. It has also drawn attention to the issue of increased unilateral and selective multilateral action to deal with issues facing the international community.
- This was a particularly challenging year for the multilateral nuclear non-proliferation regime. First, North Korea renounced the Nuclear Non-Proliferation Treaty, the first country to do so in the Treaty's 35-year history. Second, investigations by the International Atomic Energy Agency (IAEA) showed that Iran had been in serious breach of its safeguard obligations under this treaty for 18 years. Third, an international black market in nuclear equipment and technology was uncovered. Fourth, while Libya began to dismantle its weapons of mass destruction program under international verification, it was found to have acquired the design for a nuclear weapon, and equipment and nuclear material for the production of such a weapon. These developments prompted significant new proposals by Canada, the U.S., the G8, the IAEA and others to place more stringent controls on transfers of technology that could be used for weapons of mass destruction and their means of delivery.
- Human rights continue to be violated in many parts of the world. Among the most vulnerable are

women and children, indigenous peoples, ethnic and religious minorities, refugees and internally displaced persons. There has also been international concern expressed about the potential negative impact of counter-terrorism on privacy and human rights.

- The need for targeted global cooperation on international security issues has emphasized the importance of re-energizing key multilateral organizations like the UN and enhancing regional organizations like the OAS and the ASEAN Regional Forum.
- The interdependence of foreign and domestic policies – exemplified by the government's new National Security Policy (April 2004) – requires greater collaboration than ever before with domestic partners on security-related issues. Because security issues now figure prominently in a wide range of public policy (including foreign policy) decisions, the Department faces increased demand for its advice and services.

5.1.5 Our Accomplishments and Performance in 2003-2004

In the 2003-2004 *Report on Plans and Priorities*, the following priorities were identified for this business line:

- security dimensions of Canada-U.S. affairs;
- international threat reduction and the campaign against terrorism;
- Canada's multilateral and bilateral relationships with G8 partners and other important regional powers, particularly with respect to further implementation of the G8 Africa Action Plan and Global Partnership; and
- promotion of human rights, good governance and the rule of law.

The most important accomplishments of International Security and Cooperation in 2003-2004 are described below, under headings that correspond to these four priorities. This method of presentation will enable readers to see clearly the connection between what the Department set out to do and what it actually accomplished.

Security Dimensions of Canada-U.S. Affairs

With the U.S. focus on security, Canada's contribution to international efforts to reduce threats and combat terrorism has a significant bearing on the Canada-U.S. relationship.

- In January 2004, Canada and the U.S. exchanged letters of intent on possible Canadian participation in the ballistic missile defence of North America <http://www.forces.gc.ca/site/Newsroom/view_news_e.asp?id=1289>.
- Working in the Bi-National Planning Group, Canadian and U.S. military planners developed threat scenarios to identify strengths and help remedy weaknesses in current bi-national crisis response. The group also identified ways to improve maritime security cooperation.
- Within the Bilateral Consultative Group on Counter-Terrorism, Canadian and U.S. senior officials conducted a review of international terrorist trends and discussed means of intensifying joint counter-terrorism efforts.
- Canada worked actively to counter misconceptions about Canadian policy related to the fight against illegal drug use. Positive results included satisfactory references in the U.S. State Department's annual Narcotics Control Report <<http://www.state.gov/g/inl/rls/nrcrpt/>>.
- The Department contributed to the success of Canada's objective of reinforcing the role of the UN in Iraq. A key element of Canadian policy is to ensure that the situation in Iraq is managed by the international community under the auspices of the UN. Canada also supported the UN role in a more tangible way, allocating the bulk of Canadian assistance to Iraq through the UN and the World Bank.
- A Canada-U.S. agreement on deportation of each other's nationals to third countries has removed uncertainty and misunderstanding, thereby improving bilateral relations.
- Canada participated in the May 2003 Canada-U.S. "TOPOFF 2" bi-national counter-terrorism exercise, which significantly strengthened the capacity of the two countries to respond to a

terrorist attack <http://www.psepc-sppcc.gc.ca/publications/news/20030505_e.asp>.

- At the seventh annual Cross-Border Crime Forum, senior officials from both countries established two new subgroups (on interoperability and counter-terrorism) and took on new issues such as identity theft. A joint Canada-U.S. Firearms and Explosives Threat Assessment was developed, including a 10-step action plan to reduce cross-border firearms trafficking <http://www.psepc-sppcc.gc.ca/publications/news/20030521b_e.asp>.

International Threat Reduction and the Campaign Against Terrorism

Reduction of the threats posed by weapons of mass destruction, regional conflict and terrorism remains a key Canadian priority. Canada has continued to play a significant international role in dealing with these issues.

- In 2003-2004, the first year of the G8 Global Partnership program, Canada assisted in securing and destroying weapons and materials of mass destruction in Russia and other states of the former Soviet Union <<http://www.globalpartnership.gc.ca>>. Canada contributed \$58.7 million to projects, making progress in the following areas:

- negotiating a bilateral cooperation agreement with Russia to strengthen Canada's capacity to implement bilateral Global Partnership projects in nuclear and chemical weapons – areas with significant safety and security implications for Canada and the world;

- facilitating further expansion of the Global Partnership to include 21 countries, which will help accelerate the reduction of weapons stockpiles that constitute a global threat and environment hazard;

- contributing \$18 million to Moscow's International Science and Technology Centre to help redirect former Soviet weapons scientists into peaceful research and facilitate new opportunities for international partnership;

- signing a memorandum of understanding with the U.K. on cooperation to support Russia in destroying its chemical weapons

stocks (the Canadian contribution of \$33 million will finance the construction of an 18-km railway to transport munitions from the chemical weapons storage depot to the destruction facility at Shchuch'ye (in Siberia);

committing \$65 million toward Russia's plutonium disposition program, which will dispose of enough weapons-grade material for thousands of nuclear weapons;

contributing approximately \$32 million to the Northern Dimension Environmental Partnership of the European Bank for Reconstruction and Development to help ensure that Russia's decommissioned nuclear submarines are safely dismantled and the resulting materials secured against terrorist acquisition; and

contributing \$4 million to the International Atomic Energy Agency's Nuclear Security Fund to fund projects in the former Soviet Union to enhance the security of nuclear and radiological materials and improve detection of malevolent acts.

- Canada joined the Proliferation Security Initiative in 2004. Its purpose is to stem trafficking in weapons of mass destruction, means of delivery and related material within the framework of international law. Already endorsed by nearly 60 countries, this initiative could become a powerful tool to encourage compliance with international non-proliferation treaties.
- In the Nuclear Suppliers Group, the Zangger Committee, the Missile Technology Control Regime and the Australia Group (groups of like-minded countries focused on export controls and similar protections), Canada has worked to strengthen international efforts to prevent the misuse of arms-related materials, equipment and technology.
- In response to the International Atomic Energy Agency's need for additional resources to carry out its nuclear safeguard responsibilities, Canada increased its annual contribution to approximately \$9 million per year. In addition, the Department supplied \$150,000 to the IAEA's Nuclear Security Action Plan for preventing nuclear terrorism.

- Canada played a leading role in international efforts to address Iran's undeclared nuclear activities. Sustained international pressure by Canada with other like-minded countries was exercised in an effort to keep Iran within the multilateral nuclear non-proliferation regime and to encourage its increased cooperation with the IAEA.
- Canada concluded a new arrangement with the U.S. to facilitate the transboundary movement of Canadian uranium, in support of the U.S.-Russia agreement on disposal of highly enriched uranium removed from decommissioned Russian nuclear weapons. Progress was made in negotiating an amendment to strengthen the Convention on the Physical Protection of Nuclear Material, one of 12 universal anti-terrorism conventions.
- Canada was an active member of the Organization for the Prevention of Chemical Weapons Executive Committee and participated in its First Review Conference in 2003. The group supported Canada's proposal for an increased number of inspections of industrial facilities around the world and for enhanced measures to improve monitoring and reporting of international transfers of chemicals.
- Canada continued to push for ratification of the Comprehensive Nuclear Test Ban Treaty, adopted by the UN General Assembly in 1996. According to its provisions, all 44 countries that have developed or could develop nuclear weapons must ratify the treaty before it can come into effect. To date, 12 nations have yet to ratify.
- In keeping with Canada's long-standing opposition to the weaponization of space, Canada co-sponsored a seminar on space security in March 2004, in conjunction with key non-governmental organizations. Its purpose was to educate delegates to the UN Conference on Disarmament on the importance of safeguarding access to and peaceful use of space while preventing an arms race there.
- Canada has been a leading contributor to the NATO-led International Security Assistance Force mission in Afghanistan, providing the commanding officer (February 2004 to August 2004) and 40% of the troops (July 2003 to August 2004). The Force is providing a secure environment in Kabul so that the Afghan Transitional Authority and the UN can operate. Its support for the Afghan Transitional Authority contributes to North American security by ensuring that Afghanistan does not again provide safe haven for terrorists.
- A prototype of the NATO Response Force was inaugurated in October 2003. It will be a catalyst for focusing and improving NATO military capabilities, and providing the organization with a modern, rapidly deployable force capable of undertaking a full range of missions. Canada will make a major contribution to this force beginning in January 2006.
- Canada was the first country to ratify the accession protocols for the seven countries that joined NATO in March 2004, and is assisting their incorporation into the organization <http://www.nato.int/docu/update/2004/04-april/e0402a.htm>.
- Canada is contributing approximately 650 troops to the NATO Stabilization Force mission in Bosnia, after recently downsizing its contribution in line with other allies. Canada has actively participated in NATO/European Union discussions on the planned transition from a NATO-led to a European Union-led stability force in Bosnia.

Canada continued working with NATO allies to enhance readiness to respond to new threats, as follows:

- At the 2002 Prague Summit, Canada supported NATO decisions on a new military concept for defence against terrorism, new capabilities for modern warfare, defence against weapons of mass destruction, improvements for protection of civilian populations and a counter-terrorism action plan.
- In partnership with the U.S., Canada developed and delivered the September 2003 APEC Smart Border Symposium, an example of cooperative counter-terrorism capacity-building assistance and training to third countries http://www.apec.org/apec/news__media/2003_media_releases/011003_can_innovative.html.
- Canada more than doubled its counter-terrorism capacity-building assistance to other states through the Human Security Program, funding training

and workshops in such areas as secure communications, legislative drafting, aviation security, and customs case management.

- Canada contributed to further development of APEC's counter-terrorism strategy and activities, including creation of its Counter-Terrorism Task Force and provision of counter-terrorism capacity-building projects for APEC countries http://www.apec.org/apec/apec_groups/som_special_task_groups/counter_terrorism.html.
- The Department coordinated the listing of an additional 97 terrorist entities under UN Suppression of Terrorism Regulations and contributed to the listing of an additional 15 entities under the Canadian Criminal Code, preventing these entities from raising funds and conducting other activities in Canada http://www.psepc-sppcc.gc.ca/national_security/counter-terrorism/AntiTerrorisme.asp.
- The Human Security Program continued to invest in strategic initiatives that strengthen the capacity of the international community to prevent violent conflict and build local indigenous capacity to manage conflict without resorting to violence. Fifty-nine projects totalling \$2.3 million were funded through the Human Security Program's conflict prevention envelope <http://www.humansecurity.gc.ca/menu-en.asp>.
- continued implementation of the Cooperative G8 Action on Transport Security, which includes efforts to prevent terrorist acquisition of MANPADS (surface-to-air missile systems designed to be carried and fired by one person);
- assisted in the creation of the Counter-Terrorism Action Group, in support of the UN Counter-Terrorism Committee;
- developed recommendations and best practices on tracing, freezing, seizing and confiscating crime-related assets; and
- adopted guidelines for implementation of international standards governing the biometric verification of travellers by G8 countries. These guidelines were forwarded to the International Civil Aviation Organization for consideration as the basis for a global standard for travel and identity documents.

Second, in ensuring non-proliferation of weapons of mass destruction, Canada:

- contributed strongly to the work of the G8 Non-Proliferation Experts Group, in preparation for the 2003 G8 Summit, to develop further practical measures to keep chemical, biological, radiological and nuclear weapons out of the hands of terrorists and states that support them, with a special emphasis on radiological sources.

Third, in implementing the G8 Africa Action Plan, Canada, through collaboration among this department, the Canadian International Development Agency (CIDA) and other departments, accomplished the following:

- Virtually all the initiatives related to the \$500 million Canada Fund for Africa are now in operation. These initiatives target issues that impede African economic growth and focus on the well-being of Africans: governance; peace and security; health (fighting HIV/AIDS and polio); agriculture; environment and water; trade and investment; bridging the digital divide; and promoting youth involvement <http://www.acdi-cida.gc.ca/canadafundforafrica>.
- The African Union, with support from Canada, decided to establish the position of a Special

Canada's Key Multilateral and Bilateral Relationships

Divisions related to the Iraq war and occupation contributed to a more confrontational multilateral system in 2003-2004. Consensus was more difficult to achieve, not only on questions related directly to Iraq, but also on other issues such as human rights, international standards, management of the multilateral system, and economic and development questions. In this context, there was significant international recognition for the Canadian approach, which sought compromise and advancement of fundamental goals while respecting the interests of other countries and groups.

As the immediate past chair of the G8, Canada placed a high priority on effective follow-up to G8 commitments. First, in advancing the fight against terrorism and transnational crime with G8 partners, Canada:

Representative for the Protection of Civilians in Armed Conflict. The African Union is that continent's leading institution for the promotion of accelerated socio-economic integration.

- Capacity is being enhanced in West Africa to undertake peace support operations and address small arms and light weapons proliferation. Efforts are ongoing to advance development of a regional civilian policing initiative.
- On Canada's initiative, the G8 engagement with Africa and support for the New Partnership for Africa's Development (NEPAD) was broadened through the creation of the African Partnership Forum (APF), which adds other key bilateral and multilateral donors to G8 and NEPAD participants. NEPAD is an African-led plan to end the continent's economic marginalization. The APF provides a catalyst for cooperation and a forum for information sharing and mutual accountability.
- As a result of the Department's collaboration with the Royal Canadian Mounted Police and the UN High Commissioner for Refugees, new approaches to enhancing security in refugee camps were developed and implemented (e.g. through a pilot project in Guinea).

Working within the UN, Canada accomplished the following:

- With key support from Canada, new international guidelines were developed pertaining to the use of military and civil defence assets in complex emergencies. These guidelines helped guide responses in crises such as those in Afghanistan and Iraq.
- Canada hosted a UN Experts' Group meeting on the role of women in conflict prevention, management and resolution, and in post-conflict peacebuilding. The meeting produced a framework of model provisions for ensuring women's equal participation in all aspects of peace negotiations and broader peacebuilding processes.
- Canada continued to promote human rights and gender equality by leading on six resolutions at the 60th session of the UN Commission on Human Rights and one resolution at the UN General Assembly. Canada convened two meetings of the

Human Security Network on reform of the UN Commission on Human Rights, which produced a number of proposals currently under review. This country also worked closely with like-minded countries to maintain and advance international norms and commitments.

- Canada continued to actively support efforts to curb the international trafficking in persons, a crime often described as a modern form of slavery. The crime, migration, health, labour and human rights dimensions of this issue were addressed in a variety of UN forums, including the first meeting of the parties to the UN Protocol against Trafficking in Persons.
- Canada contributed to the development of a new UN legal instrument to prevent enforced disappearances – a technique used by repressive governments whereby individuals are deprived of their liberty, and all information concerning their whereabouts or fate is concealed – as well as to a Convention on the Rights and Dignity of Persons with Disabilities.
- At the first UN Biennial Meeting of States on the UN Programme of Action to Prevent, Combat and Eradicate the Illicit Trade in Small Arms and Light Weapons in All Its Aspects, Canada advanced strategic issues such as marking and tracing, illicit brokering, collection and destruction of such weapons. Through strong policy advocacy, Canada further established human security as an integral part of the small arms agenda, emphasizing community policing and the need to address the impact of these weapons on women and children.
- Securing re-election to the UNESCO Council positioned Canada to help lead negotiations on a new convention to address cultural diversity that would recognize the right of countries to adopt policies and measures in support of their cultural diversity. The convention would establish a binding, standard-setting international instrument on cultural diversity, affirming the rights of states to take measures to preserve and promote the diversity of cultural contents and artistic expressions while respecting the rules of the international trading system.

In strengthening international protection of civilians from genocide, violations of humanitarian and human rights law, and other mass atrocities:

- Canada initiated a policy dialogue with members of the UN Security Council and General Assembly as well as with other international and non-governmental organizations on approaches for the protection of civilians in armed conflict. Results will feed directly into the Secretary-General's report to the Security Council and will contribute to the development of regional civilian initiatives.
- Canada significantly raised international awareness of the *Responsibility to Protect* report of the International Commission on Intervention and State Sovereignty, including with the high-level Panel on Threats, Challenges and Change. The report deals with the right of the international community to undertake humanitarian intervention to protect people when the countries in question are unable or unwilling to do so. Endorsement of Canada's related submission to the Panel on Threats, Challenges and Change is expected to help generate formal consideration of the report by the UN <http://maeci.gc.ca/minpub/Publication.asp?publication_id=380976&Language=E>, <<http://www.un.org/News/Press/docs/2004/sgsm9223.doc.htm>>, <<http://pm.gc.ca/eng/news.asp?id=31>>.

In strengthening global action against landmines:

- Canada maintained its leadership on the issue of the banning of landmines by urging states to accede to the Ottawa Convention, ensuring full implementation. In 2003-2004, eight more nations, including Greece, Turkey and Serbia-Montenegro, ratified. Also last year, Canada provided more than \$33 million for 97 mine action projects in 38 mine-affected countries in every region of the world. Canada's support helped Argentina, Chile, Congo-Brazzaville, Mauritania, Tajikistan and Uganda become stockpile-free in the last year.
- Canada provided funding to Landmine Monitor's Annual Report – a civil society initiative systematically monitoring nations' compliance with the Ottawa Convention. In 2003, it reported a major reduction in the use of anti-personnel mines (APMs), falling production (from over 50 country

producers to 15) and a significant decline in global trade in APMs. Most important, victim rates in most countries continued to decline <<http://www.icbl.org/lm>>.

- At the November 2003 meeting of states parties to the Convention on Certain Conventional Weapons, a legally binding Protocol on Explosive Remnants of War was adopted by consensus. It provides important post-conflict remedial measures to protect civilians and humanitarian missions, including battlefield clearance, transfer of information and voluntary assistance. Canada played a lead role in developing the negotiating text and ensured that the agreement addressed all key elements of battlefield cleanup operations important to Canada.

In other areas supporting global peace and security:

- In response to Canadian advocacy, the UN Security Council passed resolutions integrating protection of civilians, human rights and gender equality into the work of the multinational and UN force operating in Haiti.
- A timely Canadian military response to gross violations of international humanitarian law in the Democratic Republic of the Congo was implemented through collaboration among this department, the Department of National Defence and CIDA.
- The Canadian International Criminal Court (ICC) campaign (part of the Human Security Program) provided over \$600,000 in funding for 17 projects to raise international awareness and understanding of the ICC. Three more countries (Lithuania, Guinea and Georgia) ratified the ICC statute last year.
- In conjunction with CIDA, Foreign Affairs Canada contributed an additional \$1 million to the Sierra Leone Special Court. Composed of Sierra Leoneans and members of the international community, including Canadians, this court was set up to try those who bear the greatest responsibility for human rights abuses committed during that country's civil war. Research done by Foreign Affairs Canada on gender-related crime was incorporated into a decision by the Sierra Leone court, amending indictments against rebel groups to

identify forced marriage as a crime against humanity for the first time.

- In collaboration with the American University War Crimes Research Office, the Department funded an initiative to enhance the effectiveness of the Special Panel for Serious Crimes in East Timor. The initiative provided legal research services as well as training for panel judges and staff.
- The Department helped handle requests for Canadian assistance from tribunals dealing with the Balkans and Rwanda. This led to useful testimony by Canadians at major trials and contributed to the preparation of successful prosecutions.
- In the case brought by Yugoslavia before the International Court of Justice concerning the illegal use of force in Kosovo, the Department led Canada's legal team, which argued for dismissal on the grounds that this court does not have the jurisdiction to hear the case. Judgment is expected in the fall of 2004.
- Through the implementation of the Northern Dimension of Canada's Foreign Policy, Canada contributed \$1.6 million to support circumpolar activities in the following five priority areas: strengthening and promoting the Arctic Council; establishing and developing the University of the Arctic; expanding opportunities to cooperate with Russia; promoting sustainable economic development opportunities across the Arctic; and cooperating with our bilateral circumpolar partners in the European Union.
- Approximately 70 Young Professionals International placements were made in seven multilateral organizations, plus 15 agencies and divisions of the United Nations system.

The Department ensured that Canadian priorities were reflected in activities and declarations issued by the major multilateral organizations to which this country belongs. For example:

- Within the Organization of American States, Canada played a leadership role to include people-centred security commitments in the Declaration on Security in the Americas <http://www.oas.org/documents/eng/DeclaracionSecurity_102803.asp>

at the Special Conference on Security in October 2003. In part through Canada's efforts, the Declaration also establishes a framework for promoting greater coherence and coordination on security in this hemisphere.

- The Department's Human Security Program provided some \$700,000 to the OAS for 15 projects aimed at combatting illicit drug trafficking, transnational crime and terrorism. These projects have enhanced the capacity of OAS member states to prevent and counter threats posed by transnational crime and terrorism, including cyber threats. They have also upgraded judicial systems and developed a communications system that allows legal experts to exchange information on criminal matters in a secure fashion.
- Canada contributed to the Inter-American Committee against Terrorism and helped hemispheric partners implement the Inter-American Convention against Terrorism <<http://www.oas.org/main/main.asp?sLang=E&sLink=>>, <<http://www.cicte.oas.org>>.
- Canada contributed more than \$2 million last year to the UN Office on Drugs and Crime and \$1 million to the OAS Inter-American Drug Abuse Control Commission for activities in areas such as training, institution building and the provision of expert advice. This funding enabled them to respond more effectively to the threats of illicit drug trafficking and address the negative impacts of drug abuse, and to support the fight against other forms of transnational crime such as trafficking in persons, money laundering and corruption (e.g. projects on drug control in Colombia, reforming the juvenile justice system in Afghanistan, drug abuse and HIV/AIDS in Brazil) <<http://www.cicad.oas.org/en/?CICAD%20-%20New.htm>>, <<http://www.unodc.org/unodc/index.html>>.
- Canada worked to urge the ASEAN Regional Forum to move into a more strategic and dynamic phase in its evolution as the only multilateral political and security forum in Asia-Pacific, securing unprecedented consensus language on Burma and the Democratic People's Republic of Korea in ministerial statements <<http://www.aseansec.org/14845.htm>>.

- In partnership with the U.S. and the chair of the Organization for Security and Cooperation in Europe (OSCE), Canada succeeded in having that institution adopt measures to combat anti-Semitism in member countries.
- Canada helped ensure free and fair presidential elections in Georgia by leading and funding an OSCE election observer mission.
- Canada's ambassador to the OSCE chaired the two-year effort to reform the role of that organization's field offices, which provided practical assistance to governments in Central Asia, the Caucasus and former Soviet Republics on security and other matters.
- The Department initiated more frequent and focused meetings of the Interdepartmental Committee on the Specialized Agencies to develop a more coherent Canadian approach to financial and management issues across the multilateral system.

Canada continued to work bilaterally with G8 partners and other key regional partners, including China, India, Mexico, Brazil, South Africa and the EU. For example:

- Canada held talks on counter-terrorism with Russia, India, Brazil, Israel and the EU, ensuring open channels for the effective exchange of counter-terrorism information and expertise.
- China and Canada established a strategic working group on political and economic matters.
- As a result of a Statement of Intent signed during President Mbeki's November 2003 state visit to Canada, the first Canada-South Africa political consultations took place in February 2004. This began a process to deepen bilateral cooperation with South Africa, the most influential country in sub-Saharan Africa.
- The innovative project known as CanadaEuropa Dialogue 2004 organized visits by a Government of Canada delegation to all 10 new member countries of the EU in November 2003. In taking a strategic whole-of-government approach to strengthening Canada's relations with the EU, this initiative generated greater awareness of Canada's long-standing relations with the EU and identified new areas of cooperation.

Human Rights, Good Governance and the Rule of Law

Canada contributes actively to the development of international norms and standards on human rights, human security, crime prevention, governance and the rule of law. This country has contributed to progress in defining international norms to address violence against women, while resisting any reversal of sexual and reproductive rights. Last year, Canada worked to keep the spotlight on violations of human rights, humanitarian and refugee law in various parts of the world, and to initiate measures for protection. As part of the comprehensive approach to security, Canada provided practical support for efforts to improve governance, encourage democratic reforms, fight corruption, build peacekeeping and peace support capabilities (including deployment of Canadian experts to conflict areas), reduce the demand for and availability of small arms, and promote security sector reform and assistance in regional crises.

- The Department's Human Security Program supplied over \$2.3 million for 59 initiatives to strengthen the capacity of the international community to protect civilians, prevent violent conflict and build local indigenous capacity to manage conflict without resorting to violence. In the troubled Darfur region of Sudan, the Department supported a local non-governmental organization that broadcast radio programs on conflict resolution, small arms proliferation, human rights, and gender and conflict. With support from the Department, Sesame Educational Workshop (the producers of *Sesame Street*) and its local partners are developing educational materials for Jewish and Arab Israelis as well as Palestinian communities. Designed for use in educational settings, these materials include tolerance kits, teachers guides, home videos, posters and storybooks. In Afghanistan, the program supported a planning mission by Correctional Service Canada to evaluate ways to assist reform of that country's prison system. This was followed by a submission to CIDA for a broader program to restructure the Afghan corrections system.
- Canada worked with the country's five national Aboriginal organizations and like-minded states to advance negotiations on a UN Draft Declaration on the Rights of Indigenous Peoples by the end of the International Decade of the World's Indigenous People in December 2004.

- The Department advanced international understanding of indigenous connectivity in Canada by organizing the Global Forum of Indigenous Peoples and the Information Society at the December 2003 World Summit on the Information Society. The Department also organized an international component at the Connecting Indigenous Peoples in Canada Forum (March 2004), including a follow-up workshop on creating national Aboriginal portals for participants from Brazil, Chile and Mexico. In this manner, Canada has succeeded in raising the profile of indigenous connectivity and advancing government-indigenous collaboration outside the traditional rights-based agenda.
 - Through a variety of Canadian-led initiatives, such as the development and distribution of training material on gender for peacekeeping troops, a resolution of the UN Security Council was implemented on principles and approaches with respect to women, peace and security. It includes references to equal participation of men and women in peacebuilding and protection of women from gender-based violence.
 - Canada continued to encourage the evolution of La Francophonie into an organization that works to promote democracy, good governance and human rights. A special Canadian contribution of \$1.5 million to the organization triggered its involvement in rebuilding efforts in Haiti.
 - There was some disagreement within the Commonwealth about how to deal with the declining human rights situation in Zimbabwe. Some countries advocated a confrontational approach, while others preferred engagement with the Government of Zimbabwe. Canada played a leading role in finding a compromise at the December 2003 Heads of Government Meeting that maintained Commonwealth unity and, therefore, the credibility of its efforts to exert pressure. The resulting decision by the Government of Zimbabwe to withdraw from the Commonwealth demonstrated that this pressure had impact.
 - Canada participated in bilateral dialogues on human rights with China and Indonesia, which enabled a frank and open discussion on a variety of human rights themes. Such a discussion also took place with a group of Asian countries through the Plurilateral Symposium on Human Rights, where Amnesty International was included in the Canadian delegation and made a presentation on prisoners' rights.
 - Canadian military and civilian police were deployed to conflict areas such as West Africa (in support of UN efforts to resolve a border dispute between Nigeria and Cameroon). The Department promoted security sector reform through capacity-building and human rights training for police in Nigeria, Sudan and Indonesia. The Department also encouraged democratic reforms through support for civil-military integrated defence reviews in Latin America and the Caribbean.
 - The Department provided follow-up support for the 2002 Nairobi Declaration on the Problem of the Proliferation of Illicit Small Arms and Light Weapons in the Great Lakes Region and the Horn of Africa. The Department's Human Security Program supported activities to further engage governments and civil society in implementing the declaration.
 - Canada took part in post-conflict reconstruction in Haiti, Sudan, Côte d'Ivoire, Congo, Liberia, Uganda, Burundi, Afghanistan and Iraq.
 - Canada deployed 20 police officers to help train Iraqi police officers in Jordan.
 - On the Middle East peace process, Canadian efforts focused on preparing the ground for an eventual settlement, with support for the agreed Road Map to Peace in the Middle East as the key objective. Canada ensured that the issue of Palestinian refugees received sustained attention.
 - The Department coordinated timely Canadian government responses to earthquakes and floods that affected some 1.2 million people in Sri Lanka, Algeria, Madagascar and Iran.
- Canada continued to place a high priority on ensuring that the fight against terrorism respects human rights and international humanitarian law, including the protection of civilians. For example:
- Canada funded and developed two regional workshops in the OSCE and OAS, at which experts

exchanged best practices and national experiences on ways in which states can protect human rights while countering terrorism. Experts brought together through these workshops identified areas for future cooperation <<http://www.osce.org/odihr/meetings/2004/copenhagen/>>.

- The Department participated in two new federal interdepartmental working groups on removal of foreign nationals from Canada, including those named in security certificates. It ensured that international obligations were met and managed the bilateral and multilateral implications of actions taken.
- The Department helped integrate Canada's domestic and international agendas on human rights through the Deputy Minister's Committee on Human Rights as well as the ongoing work of a federal-provincial coordinating committee.

Outreach

The Department made special efforts to interact with federal and international partners and Canadians on the importance of Canada's role in the world by leading or hosting a number of outreach and other programs, including:

- the Program Advisory Committee on Human Security and the Peacebuilding Working Group, which promote a whole-of-government approach to peacebuilding and human security;
- an interdepartmental committee on women, peace and security, while also taking part in the Canadian Committee on Women, Peace and Security, chaired by Senator Mobina Jaffer. The latter brings together those federal government departments working on women, peace and security issues to review Canadian and international initiatives currently under way in this area;
- regular consultations with civil society on non-proliferation, arms control and disarmament; and
- regular consultations with territorial and northern leaders in preparation for Arctic Council meetings.

Last year, the Department also:

- hosted the 16th annual human rights consultations with non-governmental organizations, including Aboriginal groups, and the seventh annual peacebuilding consultations with civil society and academics <<http://www.action.web.ca/home/cpcc/fr.resources.shtml>>. The Department also developed a network of academics and researchers who can be pulled together quickly to help provide policy advice;
- conducted outreach activities on Aboriginal and circumpolar issues throughout the year, taking the *Aboriginal Planet* and *Canada and the Circumpolar World* booths to a number of Aboriginal events. As well, the Department's two Websites devoted to these issues <<http://www.international.gc.ca/aboriginalplanet>> and <<http://www.international.gc.ca/circumpolar>> continue to raise awareness of Aboriginal and circumpolar issues internationally. The *Aboriginal Planet* Website receives an average of 16,000 monthly visits, making it one of the most accessed in the Department; and
- announced new postgraduate scholarships to study disarmament issues, jointly funded with the Simons Centre for Peace and Disarmament Research at the University of British Columbia.

In 2003-2004, Young Professionals International provided international job placements and consequently enhanced labour market skills for 408 Canadians through 41 projects that reflect the Department's mandate. About 40% of these placements focused on issues such as democratic development, good governance, human rights, human security and the rule of law. Due to this program, more Canadian organizations and youth, including employment equity groups, are better prepared to work internationally. The program has resulted in unique access to the international labour market and greater overseas awareness of Canada and its values.

5.2 Assistance to Canadians Abroad



5.2.1 Our Long-Term Aim: The Strategic Outcome

Effective delivery of official assistance to Canadians travelling, living or doing business abroad.

5.2.2 Our Resources in 2003-2004

Financial	\$ millions
Planned spending at beginning of fiscal year	63.3
Total spending authorities at end of fiscal year	62.5
Actual spending	59.1
Human Resources – full time equivalents (FTEs): 377.0	

5.2.3 How We Pursue Our Long-Term Outcome

Every day, 24 hours a day and seven days a week, the Department provides a broad range of consular services to Canadians around the world. Assistance is provided to those travelling or living abroad in the event of an injury or death, child abduction or custody dispute, kidnapping, or need for emergency evacuation as a result of a disaster or crisis. Aid is also provided to those arrested or detained in foreign countries. Services continue to be provided until the results of cases or issues are final. This assistance is offered at over 270 "points of service" around the world, including embassies, high commissions, consulates and honorary consuls.

Canadians benefit when they are abroad from the availability of a wide range of fast, efficient and professional services from a recognized and trusted source. These services also help Canadians deal with the differences that exist between our legal, social and business systems and those of foreign countries. The Department makes advanced use of information technology to monitor international developments, alert Canadians to trouble

(including the frequent updating of Travel Reports and Warnings), connect them directly to consular officers for advice and assistance, enable consular staff to provide a rapid and professional response, and measure the results of services provided.

While the Department plays the central role in providing consular services to Canadians around the world, it also plays a critical role in ensuring that Canadians are prepared before departing for their travels outside Canada. The Department is committed to providing credible information and timely advice to prepare Canadians for international travel. This information and advice enables them to make responsible decisions about possible safety and security risks overseas, and about the ways they can minimize these risks. The consular Website <<http://voyage.gc.ca>> is the main vehicle by which consular information is disseminated to the Canadian public and the travel industry.

In providing consular services, the Department collaborates with other federal departments and agencies – including the Department of Justice, Citizenship and Immigration Canada, Correctional Service of Canada, the RCMP, Human Resources and Skills Development Canada, and Health Canada – as well as with the provinces and territories. In addition, the Department works closely with international agencies and NGOs such as Red Cross and Red Crescent Societies, and International Social Services Canada, a non-profit agency with links to social service agencies worldwide. Cooperative arrangements with like-minded countries enable us to coordinate and streamline activities – particularly when rapid intervention is required due to a crisis, accident or disaster.

5.2.4 Our Working Environment in 2003-2004

Increasing numbers of Canadians are travelling, and many are travelling to a wider range of destinations. In addition, new and emerging threats since 9/11 have resulted in a more security-conscious world. Heightened public awareness and anxiety about the risks – real and perceived – involved in international travel have led to an increase in the number of Canadians who seek assistance and information before and during their trips abroad.

This security-conscious environment has resulted in more consular cases, more complex cases, and more public scrutiny. The extraordinary public focus on individual cases increases the risk that cases may escalate into bilateral and multilateral foreign policy issues.

Global tensions and threats of terrorist attacks have increased the need for viable consular contingency plans to allow for a quick and coordinated response to situations that affect the safety and security of Canadians abroad. The growing threat of terrorist attacks, and the increasing number of attacks around the world, poses a difficult challenge when assessing travel risk, most notably when striving to provide current, consistent, specific and credible information and advice to Canadians on travel destinations. The provision of travel advice is a complex issue with competing interests, both national and international. The challenge is to ensure that credible advice is not ignored and yet to minimize overreaction to nebulous information and intelligence, which could lead to economic or political damage both in Canada and in the country affected.

At the same time as public concern and anxiety related to the risks involved in international travel have resulted in an increased demand for consular services worldwide, additional trends have also had major consequences for the consular program. They include:

- more frequent travel by Canadians to locations where the levels of local health, transportation, security and infrastructure do not meet Canadian standards or where there are significant differences in cultural norms;
- increasing willingness by Canadian companies to pursue business opportunities in parts of the world with serious security problems;
- increasing international travel by older Canadians and those with medical problems and disabilities;
- the need of people who have immigrated to Canada to visit relatives in their countries of origin, whatever the political or other risks they might encounter; and
- the heightened degree of economic and political instability in particular areas of the world.

In December 2003, an internal review of the Consular Program was initiated to better understand the new demands on consular services in a more security-conscious world. The review is evaluating consular policies, practices, procedures, standards and resources and will continue into fiscal year 2004-2005.

5.2.5 Our Accomplishments and Performance in 2003-2004

In the former DEAIT's last *Report on Plans and Priorities*, Assistance to Canadians Abroad identified the following priorities for 2003-2004:

- delivering essential consular services worldwide;
- building consular service capacity; and
- improving public communications and outreach related to issues of safe travel.

The accomplishments of Assistance to Canadians Abroad in 2003-2004 are described in the subsections that follow, under headings that correspond to the commitments stated above.

Delivering Essential Consular Services Worldwide

The Department responded to a number of incidents and crises that affected Canadians abroad, including earthquakes in Mexico and Iran; terrorist attacks in Saudi Arabia, Morocco, Spain, Turkey and Indonesia; demonstrations and blockades in Bolivia; political unrest in Côte d'Ivoire and the evacuation of Canadians from Haiti. The Haiti crisis was a good example of close cooperation among various federal departments and agencies (EAC, CIC, CIDA and DND), the private sector (Air Canada, Air Transat, various NGOs) and other countries (the United States, Mexico and the Dominican Republic). Through this cooperative effort, some 360 persons, including 220 Canadians, were safely evacuated from Haiti.

Canadians continued to benefit from the Department's 24/7 consular service. The Operations Centre responded to approximately 270,000 calls, including those from distressed Canadians abroad, concerned friends and relatives in Canada, and people seeking travel information in preparation for trips abroad. Calls



Case Management Success Story: Doctors

Doctors in Lebanon discovered that a Canadian infant required a life-saving operation that could not be performed in that country. Canadian officials in Beirut and Ottawa arranged for his immediate evacuation to Canada, where he received the necessary surgery.

received after regular office hours represented about 20% of the total number.

The consular workload remains high, and the services and information requested by Canadians living or travelling abroad are diverse. The Department dealt with 1,295,255 requests for service in 2003-2004. These requests led to the opening of 177,569 actual cases, including cases related to passport services. Of these, 140,688 cases (79%) were successfully closed during the year.

Building Consular Service Capacity

Funding from the Public Security and Anti-Terrorism initiative enabled the Department to place more consular officers in the field and in key headquarters positions to improve emergency preparedness and provide better service to Canadians. As a result, consular contingency plans are now maintained for 250 locations abroad; the Operations Centre is better staffed and able to provide a better response during crises; critical staffing needs at missions abroad have been addressed; and the capacity for the management of complex consular cases has been strengthened.

The Registration of Canadians Abroad (ROCA) program is promoted at every opportunity. In a crisis, the ROCA system, which currently contains over 174,000 active registrants, allows the Department to more easily track and assist Canadians abroad. The on-line feature of this program <<http://www.voyage.gc.ca/main/sos/rocapage-en.asp>> remains popular. In 2003-2004, 13,572 persons registered their presence abroad on-line.

The more traditional ways of communicating and sharing information are being replaced by more cost-effective Internet solutions. The new Web-based

version of the consular communications and case management system (excluding the Passport module) is fully implemented at missions abroad, including those headed by honorary consuls. Use of the old version will be completely phased out by the end of 2004. The crisis management system called CRIMAN, which was developed to manage incoming calls during the Iraq crisis, has been redeveloped into a Web-based application called Crises. Crises will link directly to the communications and case management system and allow for the shared handling of Crises cases between the Operations Centre and missions abroad.

The Passport Office and the Consular Affairs Bureau are committed to working together to achieve the Passport Office's mandate of issuing internationally respected travel documents to Canadians. In 2003-2004, the Department initiated a project to develop a new approach to passport production, which will centralize printing in Canada and ensure that Canadians both domestically and overseas are issued the same state-of-the-art, machine-readable passport. The software currently in use at missions abroad will be modified to allow for the procedural changes that will be required as the project begins to roll out in the fall of 2004.

One hundred and seven of Canada's missions overseas are headed by honorary consuls. At an average cost of less than \$25,000 each per year, these operations represent a cost-effective mechanism through which a variety of Canadian government programs, including consular services, are delivered. In January 2004, the Department initiated a study of the Honorary Consul Program to obtain a complete profile of the work carried out by honorary consuls around the world, to solicit their perceptions about their work and working conditions, and to identify the services they could offer in the future. The study will determine the extent to which the Honorary Consul Program can be an appropriate structure for the delivery of Canadian government services abroad.

Resource constraints and a review of consular priorities resulted in a reassessment of the iCHILD project, which is a centralized system intended to improve the management of consular cases specific to children's issues. It links consular staff at headquarters and abroad with counterparts at the RCMP and provincial and territorial authorities. Discussions with partners concluded that this system is more valuable as a means of capturing statistical information for the purpose of compiling a national database of child abduction cases.



“Comment from a client re *Bon Voyage, But...*”

With my renewed Canadian Passport I also received the above booklet. Usually we have something to complain about and only seldom do we give credit where credit is due. Kudos are certainly in order in this case. I don't know whether any other country provides their citizens with such comprehensive, pertinent and practical information, which is profoundly appreciated. The idea of soliciting sponsors for such an endeavour should make taxpayers happy. This booklet is a result of imaginative thinking. Congratulations!”

and for meeting Canada's reporting commitments to international agencies. As the mandate for this responsibility falls under the Department of Justice, FAC is pursuing discussions with officials of that department.

Improving Public Communications and Outreach Related to Issues of Safe Travel

Canadians planning to travel abroad now have easier access to a wider spectrum of information to help them make responsible decisions about possible risks overseas, and about ways to minimize risks that affect their safety and security. Improvements to the Consular Affairs home page have made access to information easier, highlighting important features such as Travel Reports, Warnings, Current Issues and Registration of Canadians Abroad. In 2003-2004, the Website attracted an average of 193,283 visits per month, a 10.55% increase over 2002-2003.

More than 15,000 e-mails on consular matters were received via the Website – up from 10,000 the previous year. All messages receive a detailed reply, often involving research and consultation with relevant missions abroad.

A new edition of the flagship publication, *Bon Voyage, But...* <http://www.voyage.gc.ca/main/pubs/bon_voyage_but-en.asp>, was published with the help of sponsorship revenues. An increase in these revenues in 2003-2004, and new partners in the public and private sectors, contributed to the Department's ability to maintain the high quality of safe-travel publications at a lower cost to the public.

Responding to the needs of schools, colleges and tourism industry associations and representatives, and with a view to building valuable partnerships, the consular outreach team travelled across Canada to make presentations to a variety of groups about consular services and safe travel. In total, 29 presentations were made.

The communications and outreach program was further enhanced by updated editions of the publications *Retirement Abroad* and *Working Abroad*. The Department issued new publications aimed at building partnerships with travel counsellors: *The Travel Counsellor's Checklist* and *The Traveller's Checklist*. The Department also launched a campaign to provide information to Canadians seeking opportunities to become language teachers in foreign countries, and to promote their safety.

In 2003-2004, over two million copies of consular publications were distributed. This represents an increase of 8% from last year. See <http://www.voyage.gc.ca/main/pubs_menu-en.asp> for the full list of publications.

Performance Measurement

In 2003-2004, consular clients expressed a high level of satisfaction with consular services received at missions abroad.

Missions use a standardized Client Feedback Form to monitor performance and measure client satisfaction. In 2003-2004, 84% of respondents were satisfied with the overall service they received. Of these, 73% said they were very satisfied. As well, 88% of the comments



“Client Feedback Comments”

Thank you so much for the quick, efficient service you provided for me. You saved my vacation from being a disaster.

Thanks for the help and giving extra information about getting married in Finland, and being so helpful.

Excellent staff, efficient and friendly. We appreciate this emergency service and are thankful we can get to Canada to be with my husband's father in this time of need. Thanks.”

provided on the forms were compliments about the service and staff.

As a follow-up to the 2003 survey conducted under the Treasury Board Service Improvement Initiative, a second client satisfaction survey was undertaken in 2003. As with the 2003 results, respondents in 2003 reported a high level of satisfaction with consular services provided by missions. Almost three quarters of respondents said they were satisfied, and the majority (51%) reported being very satisfied. Most of the survey respondents were clients who had received a passport service. (Other services were represented, but to a lesser degree.) Future surveys will focus on improving ways to capture client feedback on other types of cases.

In 2003-2004, over 103,000 passports were issued overseas, representing a 3% increase over the previous year. Meeting existing passport service standards continues to be a challenge. The service standards for mail-in applications (10 days) were met by 67% of missions, while standards for walk-in applications (five days) were met by 71% of missions. The methodology for measuring performance against passport service standards was modified in 2004 to improve the reliability of the measurement. Passport service standards will be reviewed in the coming year in connection with the project to centralize the printing of passports in Canada.

5.3 Public Diplomacy



5.3.1 Our Long-Term Aim: The Strategic Outcome

Promotion of interest and confidence in Canada abroad and development of an international environment that is favourable to Canada's political and economic interests and reflects Canadian values.

5.3.2 Our Resources in 2003-2004

Financial	\$ millions
Planned spending at beginning of fiscal year	103.3
Total spending authorities at end of fiscal year	107.6
Actual spending	100.8

Human Resources – full time equivalents (FTEs): 508.0

5.3.3 How We Pursue Our Long-Term Outcome

Public Diplomacy contributes directly to the third pillar of Canadian foreign policy, to project Canadian culture and values internationally, and the related key results the Department expects to achieve. To this end, the Public Diplomacy business line undertakes:

- policy development, so that we can provide decision makers with a range of options to shape what is happening outside Canada's borders;
- economic analysis, so that our policies and programs reflect the importance of economic trends to Canada's prosperity and influence in the world; and
- public diplomacy, so we can build partnerships with the provinces, municipalities and individual Canadians as they engage increasingly in the world.

We do this by:

- engaging Canadians more fully in the development of foreign policy;
- providing quality information about the Department's policies, objectives and activities and, in so doing, interpreting the world for Canadians;
- planning and facilitating Canada's involvement with the G8, the Asia-Pacific Economic Cooperation forum (APEC) and the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), etc.;

- liaising with non-governmental organizations, international financial institutions and development organizations;
- conducting policy planning in support of the objectives and priorities stated in the Strategic Planning and Priorities Framework of the former Department of Foreign Affairs and International Trade;
- coordinating federal-provincial relations in areas related to foreign policy;
- enabling Canadian artists, performers, students and educators to participate more fully in the international community;
- increasing the international visibility of Canadian culture and education products and services;
- generating awareness of Canada and its values among foreign decision makers and opinion leaders; and
- providing support to the Department's Ministers in their relations with Cabinet, Parliament and the Canadian public.

Public Diplomacy's policy planning helps integrate Canada's domestic and foreign policies. It also fully incorporates government-wide priorities into the Department's policy work. Its targeted activities at home and abroad raise Canada's international profile as a creative, innovative, technologically advanced and culturally diverse country. By fostering an understanding of Canada and its foreign policy objectives among decision makers and opinion leaders in key countries, it helps to increase Canada's influence in the world.

The Department works closely with:

- the cultural and academic communities in Canada and abroad;
- foreign governments and the major international organizations to which Canada belongs;
- the Canadian and international media;
- Canadian citizens;

- the Prime Minister's Office and the offices of the ministers and secretaries of state;
- parliamentarians;
- other federal departments and agencies, including Privy Council Office, Human Resources and Skills Development Canada, Citizenship and Immigration Canada, Industry Canada, Canadian Heritage, the Department of National Defence and the Canadian International Development Agency (CIDA); and
- provincial, territorial and municipal governments.

In its efforts to engage Canadians in foreign policy development, the Department places particular emphasis on increasing participation among youth, women, Aboriginal people, northern residents and new citizens, as well as among the country's smaller universities and communities.

5.3.4 Our Working Environment in 2003-2004

What happens outside our borders has a profound impact on our everyday lives. Consequently, Canadians must constantly re-examine the role we want to play and must play in the world. In these times of enormous change in the international community, it is important that the development of Canadian foreign policy draw as broadly as possible on the views of Canadians. That is why the Department has sought public input during last year's Dialogue on Foreign Policy as well as the current International Policy Review.

Interest in Canada generally, and in its academic and cultural products specifically, continued to grow last year, as did the demand for Canadian education and cultural goods and services. At the same time, Canadians have acquired more confidence in the high quality of their products and are often eager to showcase them abroad.

5.3.5 Our Accomplishments and Performance in 2003-2004

Policy Development

On June 27, 2003, the Minister of Foreign Affairs released a final report on the Dialogue on Foreign Policy, which asked Canadians to help shape the direction, priorities and choices for Canada's role in the world. Extensive public consultations were held for the Dialogue as follows:

- The Minister participated in 15 town hall meetings across Canada, attended by more than 3,000 people.
- Nineteen expert roundtables were convened in different parts of the country.
- Meetings were held formally for the first time with provincial and territorial governments, some of which also submitted reports to the Dialogue.
- More than 12,000 copies of the Dialogue Paper were distributed.
- On-line access to the Dialogue discussion paper was provided throughout the process. The site recorded more than 60,000 visits and 28,000 downloads of the paper. The on-line element of the Dialogue was recently recognized for its content and creativity in an award from the UN World Summit on the Information Society.

The Department's policy capacity was strengthened considerably over the past year by rebuilding the Policy Planning Secretariat, creating an internal research capacity and streamlining the external research capacity supported by the John Holmes Fund. In addition, a policy committee at the level of assistant deputy minister was created in June 2003 to strengthen policy capacity and coherence in the Department. It produced recommendations for senior management on issues such as the management framework for the international assistance envelope, Canada-U.S. relations and Canadian proposals for the reform of multilateral organizations.

An International Policy Review (IPR) was launched in December 2003, led by the Minister of Foreign Affairs

in close collaboration with the Ministers of International Trade, National Defence, International Cooperation and Finance (on matters related to international financial institutions). Public Diplomacy provided policy leadership and support to the Minister and Deputy Minister on this initiative. The IPR process is still under way.

Economic Analysis

The Department supported Canada's participation in major multilateral meetings last year, including the G8 Summit (June 2003), the OECD Ministerial Council meeting (in April 2003) and the APEC Economic Leaders' Meeting (in October 2003). It provided policy development, advice and briefings as well as analysis and recommendations on themes and initiatives to advance Canada's interests and G8 priorities.

Some of the main outcomes of the 2003 G8 Summit (Évian Summit) were as follows:

- G8 leaders reaffirmed their commitment to the Doha Round of World Trade Organization (WTO) negotiations. They identified efforts to meet its goals by the end of 2004 as a priority.
- Progress was made on two of the main commitments made at the 2002 G8 Summit (Kananaskis Summit), specifically the Global Partnership Against the Spread of Weapons and Materials of Mass Destruction and the Africa Action Plan. Canada was pleased that the G8 leaders agreed to widen their dialogue on the New Partnership for Africa's Development (NEPAD) and the Africa Action Plan to include more African leaders. NEPAD is an African-led program of action to end Africa's economic marginalization.
- In the lead-up to the 2003 Summit, Canada announced that it would contribute close to \$149 million to new projects under the G8 Global Partnership. This is part of Canada's 10-year commitment of up to \$1 billion.
- Canada announced a three-year, \$20 million commitment to Nigeria to help eradicate polio in that country. Canada also delivered a water package that included \$33.7 million in new money and details on disbursement of the \$50 million committed at Kananaskis to Africa for water.

The principal results of the OECD Ministerial Council meeting were as follows:

- Policy responses to demographic changes include increased migration flows, productivity improvements and greater labour market participation.
- Members affirmed their commitment to promoting sustainable economic growth, achieving the United Nations Millennium Development Goals and lifting many millions of people out of poverty.

The main outcomes of the APEC Economic Leaders' Meeting were as follows:

- APEC leaders issued a strong message of support for the Doha Development Agenda and asked that WTO trade talks get back on track as soon as possible.
- Leaders also agreed to dedicate APEC to enhancing the prosperity and security of the people of Asia-Pacific, implicitly expanding the organization's mandate to include security issues.
- They adopted action plans on health, energy security and structural reform.

To encourage dialogue with Canadians, the Department participated in the launching of the North-South Institute's *Canadian Development Report 2003*. The report enhances knowledge on development issues and provides a forum for Canadians to express their interest. The North-South Institute, an independent organization, conducts research on Canada's relations with developing countries and a wide range of foreign policy issues.

Good governance practices within the international financial institutions were encouraged.

Public Diplomacy

The Public Diplomacy program has contributed to a greater understanding among Canadians of the intricacies of global problems, the interconnectedness of nations and Canada's role in the world. In 2003-2004, 65% of program grants were valued at less than \$15,000, 23% between \$15,000 and \$50,000, and 12% were worth more than \$50,000. The following

three bullet points provide examples of projects from each of these financial categories:

- *Trip to Nunavut for Revista El Sábado team:* The program assisted journalists from one of Chile's most influential newsmagazines, *El Sábado*, to travel to Ottawa and Iqaluit. In Canada, they gathered information and conducted interviews for several articles on the present-day life of the Inuit, Nunavut and Canadian government policies related to First Nations people.
- *DAREarts:* The DAREarts (Discipline, Action, and Responsibility in Education) Foundation, based in Palgrave, Ontario, is a Canadian non-profit organization that runs a children's program to create and sell their greeting cards to help children in war-torn countries. The funds are used to buy ambulances and rebuild schools, in cooperation with NATO peacekeeping forces.
- *Tournée internationale de promotion de la Francophonie canadienne:* As part of the celebrations surrounding the 400th anniversary of Champlain's arrival in North America, the Tournée internationale de promotion de la Francophonie canadienne program helped fund a tour to showcase the artistic and cultural richness and diversity of Canada's minority Francophone communities in Eastern Europe, Latin America and West Africa. This tour contributed toward implementation of Section 7 of the Official Languages Act, with regard to enhancing the vitality of Canada's French and English linguistic minority communities and supporting their development.

International Promotion of Canadian Culture

Canada-France 2004-2008

Through Canada-France 2004-2008, the Department has sought to modernize the image of Canada in France, strengthen Canada-France partnerships and networks, celebrate Canadian linguistic duality and cultural diversity and commemorate four centuries of dialogue and discovery. The initiative has also established strong partnerships within Canada itself, particularly in Atlantic Canada and Quebec. Canada 2004-2008 includes numerous activities in France over a three-year period. The objective is to tell the story of Canada through its history and invite the people of

France to discover a country proud of its linguistic duality and its cultural diversity as a modern nation.

In 2003-2004, three major projects were launched in support of Canada-France 2004-2008:

- A joint venture was undertaken between Library and Archives Canada and the Direction des Archives de France to create New France, New Horizons: On French Soil in America, one of the world's most comprehensive Internet portals, containing some 700,000 digitized images and archival documents related to New France. More than two million images and documents will be on-line by 2005.
- A major exhibit known as *That's Canada* was mounted at the Cité des Sciences et de l'Industrie in Paris. It showcased Canada's cultural diversity and technological achievements.
- In collaboration with Canadian Heritage, the Department organized the Canadian Forum on Cultural Enterprise in January 2004. The conference brought together some 600 cultural industry representatives from Canada and the French-speaking countries of Europe and Africa to establish strategic cultural partnerships.

The Department issued the following grants to cultural groups last year:

Film

- 74 grants, totalling \$102,700 to individuals, enabling them to attend the opening of *The Barbarian Invasions* in Berlin.
- 21 grants, totalling \$373,000 to bring foreign buyers to film and TV festivals in Canada, including the Toronto International Film Festival and the Banff Television Festival.

Dance

- 33 grants, totalling \$880,300, including \$200,000 to Les Grands Ballets Canadiens de Montréal for a European tour and \$220,000 for La La La Human Steps for a tour to Europe and Russia, where they performed during the Governor General's visit to Moscow.

Music

- 44 grants, totalling \$856,000, including \$300,000 to the National Arts Centre Orchestra for a tour to the U.S. and Mexico.

Theatre

- 63 grants, totalling \$1.2 million, including \$88,000 to the Théâtre du Nouveau Monde for a tour to France and \$200,000 to the Canadian Stage Company for a tour of *The Overcoat* in the United Kingdom, Norway and the U.S.

Visual Arts

- 64 grants, totalling \$669,250, including \$25,000 to present an exhibition of contemporary Canadian work at the Seoul Museum of Art and \$30,000 to the Canadian Institute of Technology to present the work of Canadian designers at the Prague Quadrennial.

Literature

- 73 grants, totalling \$103,000, including \$1,000 to enable Alistair MacLeod to fly from Melbourne, Australia, to Auckland, New Zealand, to participate in a book festival and \$1,800 to XYZ Publishing of Montreal to enable two writers to attend the Guadalajara Book Fair. A grant of \$65,000 was also allocated to the Canada Council for the Arts as the Department's contribution to the International Translation Program.

Grants to Missions Abroad

- A total of \$1.8 million in cultural and public diplomacy funds was allocated to 30 missions abroad. Projects funded ranged from small promotional events to large multi-artist spectacles. Major events in the U.S. included Central Park Summer Stage and Celebrate Brooklyn, where there was a substantial Canadian presence. In the U.K., funding from Canada House provided the Edinburgh International Book Festival with resources to bring in nine Canadian authors to read from their work and participate in discussions and roundtables. In Italy, the Consulate in Milan and the Embassy in Rome combined resources to participate in the Turin Book Fair, to which Canada was invited as

guest of honour. Some 25 authors and publishers attended, accompanied by half a dozen journalists covering the event for the Canadian media.

Education Grants

- Scholarship programs allowed some 300 promising young people to pursue advanced studies in Canada. In addition, an agreement with CONACYT in Mexico and the Association of Universities and Colleges of Canada encourages Mexican students to come to Canada. The China scholarship program, which has been renewed, offers prestige scholarships for Chinese to study in Canada and continuing opportunities for Canadians to study in China. A study that traced former recipients of the Commonwealth and Government of Canada Scholarships programs showed that 90% have maintained personal, academic or business ties to Canada.
- Support was increased to the Canada-U.S. Fulbright program. This program launched new initiatives this year, including the Mid-Career Professional Program, which allows senior Canadian public servants to pursue studies in the U.S. for one academic year, and the Killam Program, which allows American and Canadian students to study in the other country during their junior year.
- The Canadian Studies Program continued to support study and teaching in over 30 countries. There were a number of noteworthy conferences, publications and events organized by the program. A new Canadian Studies Association for Eastern and Central Europe was established. In Brazil, Canadian studies programs are making an important contribution to developing dialogue and understanding between the two countries. A project called CONNECT is rejuvenating Canadian studies in the U.S. by identifying and mentoring potential young Canadian artists in a variety of disciplines.
- Last year 18,818 young Canadians travelled abroad and 20,199 foreign young people visited Canada under the Department's international youth programs. A new Canada-France Framework Agreement for youth exchanges was signed, and quotas were raised for Australia, New Zealand and Korea.
- Canada continued to be a popular destination for international students. There were 151,000 full-time students with study permits in 2003 and at least as many short-term students. Canada is promoted as a study destination through overseas education fairs organized by missions and education associations.
- Marketing of high-quality Canadian educational products and services continued to be an effective means of branding Canada. As an example, the Canadian Pavilion at the important British Education Technology Exposition featured 12 Canadian private sector exhibitors, raising the profile of Canadian education capabilities. This led to substantial partnerships, distribution agreements and sales for Canadian companies. Canada booths at international academic exhibitions and conferences offered excellent promotional and partnership-building opportunities for Canadian institutions.
- A dialogue with Islamic communities in Asia was launched in partnership with McGill University's Centre for Islamic Studies, the Aga Khan Foundation, CIDA and the private sector to create better linkages between Canada and the Islamic communities in Asia. A network of influential Muslim journalists from South and Southeast Asia was also established during a media visit highlighting Canada's dynamic, diverse and open society.

Federal-Provincial/Territorial Relations

The Department hosted a New Brunswick International Day, attended by Premier Lord. This event gave exposure to New Brunswick's international activities.

Preparations began for the opening of the Washington Secretariat at the Canadian embassy in the U.S. capital. It will include a Provincial-Territorial Secretariat in response to demands by the provinces to play a bigger role in Canada-U.S. relations.

An exchange was launched between the federal and provincial public services to strengthen networks and increase understanding between the two levels.

Preparation work was undertaken toward the possible co-location of provinces in Canada's missions abroad, with a view to assisting them in becoming more international.

5.4 Corporate Services



5.4.1 Our Long-Term Aim: The Strategic Outcome

Delivery of cost-effective support services to Foreign Affairs Canada and International Trade Canada, enabling them to achieve their objectives.

5.4.2 Our Resources in 2003-2004

Financial	\$ millions
Planned spending at beginning of fiscal year	360.3
Total spending authorities at end of fiscal year	342.6
Actual spending	318.8

Human Resources – full time equivalents (FTEs): 3,933.0

Since the creation of a stand-alone trade department in December 2003, Foreign Affairs Canada provides most corporate services for International Trade Canada. As a result, the priorities and accomplishments of Corporate Services described in this section apply to both departments unless otherwise indicated.

5.4.3 How We Pursue Our Long-Term Outcome

Two business lines – Corporate Services and Human Resources – are accountable for providing the infrastructure necessary to the Department's operations. This infrastructure includes human resources management and training, corporate finance and strategic planning, information management and technology, property and materiel management, legal services, the Office of Protocol (the government's first point of contact with the foreign diplomatic community in Canada), security, and audit and evaluation. Without these essential services, the Department could not function.

These two business lines provide centralized services at the Ottawa headquarters of both Foreign Affairs Canada and International Trade Canada and, with their four geographic branches, at Canada's missions abroad. They work closely with other federal government departments and agencies co-located at missions abroad, as well as with the Prime Minister's Office and Rideau Hall, central agencies of the federal government, employee unions and associations, the provinces and territories, the private sector and the diplomatic community in Canada.

5.4.4 Our Working Environment in 2003-2004

In 2003-2004, the delivery of corporate services, including human resources, was influenced by the following developments:

- Foreign Affairs Canada continues to respond to public demand for greater transparency and accountability in government spending and operations. Despite the division of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) into two separate organizations in the third quarter of the year, Corporate Services has kept its plans and priorities in alignment with the former DFAIT's Strategic Planning and Priorities Framework. The reason is simple – to maintain the coherence, logic and transparency of all Corporate Services activities during this period of transition.
- The rising number of interdepartmental – or horizontal – files handled by both departments has increased the demands on Corporate Services. Horizontal files not only call for careful coordination and planning; they can also require strategic departmental resources from other activities.
- There continues to be growth in the number of employees at missions abroad, many of them from federal departments and agencies other than Foreign Affairs Canada and International Trade Canada. This has led to additional requirements for physical space, communications capacity and other fundamental corporate services at missions abroad. At the same time, Corporate Services is handling more requests for services from the growing diplomatic community in Canada.

- The ability to provide corporate services at missions abroad is being constrained in certain locations by three factors: local infrastructure that is not as extensive as it is in Canada, international inflation and changes in currency valuations, and increased security threats.
- In the post-9/11 environment, Corporate Services continues to enhance security at the shared headquarters of both departments as well as at missions abroad. Security issues are also being carefully considered when building, leasing and maintaining the Government of Canada's substantial property assets outside the country.
- Human resources management is being affected by broad societal trends in Canada, notably the demographic challenge of an aging workforce and the increased focus on balancing work and personal life, including managing two-career families.

Both departments remain committed to building a bilingual, culturally diverse and innovative workforce that more fully reflects Canadian society as a whole. At the same time, Corporate Services is working to create more productive and innovative relations with employee unions and associations. This will apply in particular to ongoing efforts to expand the classification system of the Foreign Service.

5.4.5 Our Accomplishments and Performance in 2003-2004

In the interests of simplicity and succinctness, the priorities and achievements of Corporate Services and Human Resources are presented separately.

Corporate Services

In the former DEAIT's *Report on Plans and Priorities* for 2003-2004, Corporate Services identified the following priorities:

- to ensure the most stable financial foundation possible for Foreign Affairs Canada and International Trade Canada, allocating resources as strategically as possible against stated priorities, while retaining the flexibility to deal effectively with international crises and other unforeseeable events;

- to increase collaboration of Foreign Affairs Canada with key partners in managing federal assets abroad; and
- to implement a modern comptrollership action plan for both departments.

The accomplishments of Corporate Services in 2003-2004 are described below, under headings that correspond to the above commitments.

Ensuring the Most Stable Financial Foundation Possible for Foreign Affairs Canada and International Trade Canada

Business planning was strengthened by engaging functional and geographic branches in the business management and planning process, incorporating input from missions abroad and introducing a new Web-based system to ensure consistency and coherence.

Corporate Services introduced business intelligence at missions abroad to integrate financial and non-financial information. Next year, it will develop reports to better track and identify trends in expenditures, leading to improved resource decisions. It began work on a scorecard for managers to use in strategic decision making and in measuring their performance against identified departmental key results. It also made improvements to activity-based costing models being applied to resource planning and management, using electronic business systems.

Corporate Services continued to better integrate results-based management by:

- developing five Results-based Management and Accountability Frameworks and five Risk-Based Audit Frameworks to guide the implementation of grant and contribution programs;
- formulating more effective ways of collecting data used for measuring performance; and
- developing learning materials on results-based management, including classroom and on-line courses for managers and other employees respectively.

Increasing Collaboration with Key Partners in Managing Federal Assets Abroad

In collaboration with other departments co-located at missions abroad, Corporate Services developed a generic memorandum of understanding and service standards to govern the common services it provides to them. At the same time, it also established a new cost recovery framework to reflect the true cost of doing business outside Canada and encourage sound stewardship of resources. Additional information can be found in the Services to Partner Departments section.

Implementing a Modern Comptrollership Action Plan

Throughout the transition to two separate departments, work continued on the Modern Comptrollership Action Plan. Foreign Affairs Canada and International Trade Canada committed to improving overall management by creating a new Management Committee, composed of senior managers, in the summer of 2003. A systematic approach to the development of a multi-year risk-based audit and evaluation plan was approved and will be implemented next year.

With the recent move of Business Intelligence (BI) from a pilot to production environment in December 2003, a strong resource management base has been built for future BI functionality and growth. This will complement existing information systems such as the Information Management System and PeopleSoft. A key initiative is a performance management project that has been initiated to develop a balanced scorecard for the International Business Development (IBD) business line within International Trade Canada. This will allow IBD managers to leverage the information in BI, in addition to adding new information sources, which will assist them in their strategic decision making as well as in evaluating how they are doing against the key results for their area as identified in the Strategic Planning and Priorities Framework. Lessons learned through this pilot are being applied to other areas.

To ensure quality control throughout the operations of both departments, Corporate Services undertook the following audits and evaluations in 2003-2004: three grants and contributions audits; three financial assurance audits; one information technology assurance audit; two general management audits; 21 audits of grant and contribution recipients and five advise and assist projects to help managers better manage their

programs; 15 inspections and audits of missions; nine program evaluations (four FAC, three ITCAN, two shared services); and eight studies conducted to provide managers with better information for decision making.

The following paragraphs describe other accomplishments of Corporate Services over the last year.

Enhanced Safety and Security

In the post-9/11 environment, Corporate Services continued to address heightened security threats against Canadian assets at home and abroad, with the help of about \$4.6 million in incremental funding under the government-wide Public Safety and Anti-Terrorism program and an additional \$2.5 million from the contingency reserve of Foreign Affairs Canada and International Trade Canada. Accordingly, Corporate Services has tightened security measures at the shared headquarters of both departments as well as at missions abroad, increasing the safety of employees and assets.

Management of Property Resources

The Department has ensured that property resources are managed effectively and that cash flows are managed within current levels of appropriations and revenues. Management techniques included a constant process of internal reallocation against emerging and changing priorities, managed project delays (reducing short-term demand on resources), deferrals and a planned revenue flow from property disposals.

An independent audit of the Property Management Improvement Plan found that its objectives have been met. Its capacity to deliver projects has been expanded and more stable funding has been obtained. In October 2003, Corporate Services received ISO 9001-2000 certification for its major project delivery process. Work continues on full integration of all property-related budgets. To respond to the growth in staff of other departments at missions abroad and better reflect the true cost of doing business outside Canada, Corporate Services is seeking Treasury Board approval to impose a surcharge on other departments.

Application of Information Management and Technology

Corporate Services restructured the information management and technology operations of both departments to build greater capacity to respond to new

priorities. It also undertook a number of major projects in this area in 2003-2004, including:

- cyclical replacement and renewal of the information technology infrastructure of both departments;
- greater use of innovative on-line employee training, video-conferencing, and Internet-enabled business and administrative applications;
- ongoing design and development of the InfoBank project, which will use new electronic document management software; and
- implementation of an Information Technology Asset Management System for tracking the sizable investment in information technology hardware and software of both departments.

With the assistance of the Canadian Foreign Service Institute, which manages training for Foreign Affairs Canada, Corporate Services developed a course on good information management practices. This course has now been shared with other departments.

Improved Services for External Clients

There was a dramatic increase last year in usage of the international gateway and clusters that are part of the main Government of Canada Website (51% increase in visits and 67% in page views). It is particularly noteworthy that these increases took place during a year when overall traffic to Government of Canada sites declined.

The Department's leadership in this area continues to be recognized in international studies of e-government. For instance, according to Accenture's latest report on e-government, released in May 2004, Canada ranks first, for the fourth year in a row, among 22 countries evaluated.

The Department continued to lead an assessment of a Web content management system licensed by Public Works and Government Services Canada. The system's purpose is to integrate and rationalize the Internet content and services of multiple departments, improving access and transparency for all users.

Corporate Services helped make various other service improvements last year, as follows:

- implementation of the first stage of the Passport On-line program, allowing applicants to download forms from the Internet;
- further collaboration with Agriculture and Agri-Food Canada, Canadian Heritage, the Canadian Commercial Corporation and Export Development Canada on expansion of the Virtual Trade Commissioner program to include input from them; and
- launch of a direct, secure link between International Trade Canada and customs brokers across the country to allow them to apply and manage export/import control permits more quickly and efficiently.

Last year, Corporate Services continued to provide a range of high-quality services to the diplomatic community in Canada.

Human Resources

In the former DFAIT's *Report on Plans and Priorities* for 2003-2004, the following commitments were made with respect to human resources management:

- to foster strategic leadership that is supportive of employees;
- to create organizational frameworks and human resources management systems that respond to the Department's needs;
- to foster a learning organization;
- to nurture an enabling culture respectful of public service values; and
- to provide efficient, quality service to clients.

Fostering Strategic Leadership

Human Resources made several advances last year in fostering leadership across both departments. For instance, it developed competency profiles for managers and aligned their performance management agreement with strategic outcomes. It also developed a new human resources strategy that focuses on four key elements: innovative leadership, an aligned organization, a skilled workforce, and an enabling workplace.

Creating Organizational Frameworks and Human Resources Management Systems that Respond to Needs

Human Resources has taken steps to increase fairness and transparency in its operations, including the introduction of electronic postings of assignments abroad. In addition, it has begun to offer post-selection debriefings of unsuccessful applicants for all positions in the two departments.

The plan to expand the classification structure of the Foreign Service received approval in 2003, although conversion to the new system awaits the outcome of collective bargaining. This new structure, which will more accurately reflect the work environment of Foreign Service officers, should address many organizational challenges faced by both departments.

Human Resources also began implementation of the Enhanced Representation Initiative to increase Canada's diplomatic and trade personnel in the U.S., in collaboration with Industry Canada and Agriculture and Agri-Food Canada. New consulates were opened in the fall of 2003 in Raleigh, Denver, Houston and San Diego. The Department began actively recruiting qualified candidates from across government in support of this effort. In total, 33 new Foreign Service positions will be added in the U.S. over the next three years.

To improve integration and efficiency, Human Resources reviewed its allocation of resources and organizational structure. Results will help realign resources with departmental strategic and operational requirements over the coming year.

Fostering a Learning Organization

In support of continuous learning for all employees, the Canadian Foreign Service Institute allocated additional resources to foreign language training. It also launched an initiative to seek approval to design an International Affairs Curriculum. This curriculum would provide learning opportunities to officers across the federal government as well as to individuals from outside the federal Public Service, such as staff of some non-governmental organizations involved in international activities. At the same time, Human Resources developed a Resource Management Master Curriculum, providing an on-line tool to map out available training for all managers. A specialized course for heads of missions was also introduced, covering not only

administrative functions but also policy and core public service values and ethics affecting these positions.

Human Resources conducted an anonymous survey of all staff returning from assignments abroad and used the results to make recommendations to senior management on issues such as training and the assignment process. Another survey was conducted in June 2003 by Professors Duxbury (Carleton University) and Higgins (the University of Western Ontario) regarding employee attitudes toward work/life balance issues. The concerns raised by the survey are being addressed by each organization within FAC and ITCan, and in consultation with employees action plans are being formulated.

Nurturing an Enabling Culture Respectful of Public Service Values

In 2003-2004, Human Resources continued to strive to make Foreign Affairs Canada and International Trade Canada more inclusive and reflective of Canadian society as a whole. These efforts raised the profile of employment equity (EE) within the two departments and contributed to their commitment to achieving a workplace that is more representative and a corporate culture that is more inclusive.

The departments have advanced their EE and diversity objectives through recruitment, training and communications initiatives. These initiatives have resulted in a steady, gradual increase in representation for women and visible minorities, and maintenance of representation for Aboriginal peoples and persons with disabilities. Underrepresentation is still problematic within the Executive group and the Administrative and Foreign Services group. The challenges include the recruitment of qualified designated group candidates for the Executive rotational workforce and the shortage of candidates with international experience and bilingual capability.

Over the past year, Human Resources undertook several initiatives to meet commitments under the Official Languages Act. For instance, training was given to all new Foreign Service, management and consular employees who did not meet high levels of proficiency in their second official language.

In an effort to increase training related to health and safety issues, Human Resources developed on-line and classroom courses for members of various occupational health and safety committees at headquarters and missions abroad. It also made improvements to its intranet site on occupational health and safety issues.

Providing Quality Service to Clients

In 2003-2004, the Human Resources (HR) Branch developed several generic work descriptions for common job types. This not only enabled managers to have access to preclassified work descriptions but also helped them to use joint competitions for hiring staff in identical vacant positions. This reduced the time that managers had to spend in the hiring process.

HR was reorganized and one-stop shopping for HR services was instituted. Clients are now able to receive all information they need through one HR professional contact. HR has also improved the quality of the data in its information systems, ensuring that clients have access to information that reflects the current situation within their organizations.

Finally, in 2003 the HR Branch, in conjunction with Treasury Board, developed a new Foreign Service Officer Classification Standard that more closely depicts the work being performed by Canadian diplomats.

5.5 Services to Partner Departments



5.5.1 Our Long-Term Aim: The Strategic Outcome

Delivery of cost-effective support services to partner departments, enabling them to achieve their international objectives.

5.5.2 Our Resources in 2003-2004

Financial	\$ millions
Planned spending at beginning of fiscal year	279.0
Total spending authorities at end of fiscal year	489.2
Actual spending	454.0

Human Resources – full time equivalents (FTEs): 2,150.0

*FTEs include Canada-based and locally engaged staff.

5.5.3 How We Pursue Our Long-Term Outcome

Foreign Affairs Canada (FAC) is recognized through the Foreign Affairs and International Trade Act (1985) as the common service provider abroad, with the mandate to manage the procurement of goods, services and real property at missions abroad. This role, analogous to the domestic role of PWGSC and to some extent that of the Public Service Commission, ensures a consistent federal approach to representation abroad and maintains economies of scale. The Services to Partner Departments business line works with the Corporate Services business line in providing support services.

FAC provides goods, services and real property to federal government departments and agencies outside Canada to enable them to deliver effectively their programs and services abroad. This support ranges from office space and staff quarters to financial and personnel administration, materiel management, maintenance, telecommunications, information technology tools and miscellaneous support services. Similar services are offered to Crown corporations and to provincial and foreign governments (known as co-located entities) at missions where there is excess capacity and where such co-location will not interfere with normal operations. The provision of common support services and infrastructure is cost-effective and efficient, and ensures a consistent federal approach to representation abroad. FAC recognizes that in order to sustain Canada's program and policy objectives abroad, it needs to examine lower-cost options for providing common services, including alternative delivery mechanisms, a framework to guide the opening and closing of missions abroad, and greater flexibility to reallocate funds across programs and branches.

5.5.4 Our Working Environment in 2003-2004

More complex international agenda: Since the early 1990s, Canada's international agenda has become more complex and more interwoven with its domestic agenda. The process of globalization forces the Government of Canada to deal with an ever-expanding list of international issues, while facing domestic pressures to

increase its international action on a similarly expanding list of issues.

Growing involvement of domestic departments in international activities: The circle of participants in international affairs has widened considerably, and more branches of government have become involved in international policy, programming and advocacy. Three factors mainly account for this:

- meeting obligations: many domestic departments have a formal international dimension to their statutory mandates;
- addressing threats: departments undertake international activities to manage crises and respond to perceived threats to Canada's well-being (e.g. SARS); and
- pursuing opportunities: departments seek opportunities through their international activities. Their goals are to advance domestic objectives, advocate policy positions, provide expertise to other countries, and learn from the best practices of other states and organizations.

Growth in representation abroad: Missions open and close in response to the changing international environment, but the overall trend has been one of growth, in both the number of missions and the number of employees working outside Canada. Over the last 10 years, the number of missions has increased about 40 %, reflecting increased Canadian interests in a democratized Latin America and Eastern Europe as well as increased participation by Canadians in the world. Six new missions were opened in 2003-2004: four in the United States, one in Afghanistan and one in India. One mission was closed, in Pristina.

As well, after many years of downsizing, Canada's missions abroad continue to add new staff positions. As of March 2004, close to 1,700 Canada-based employees and 4,000 locally engaged employees worked in Canada's missions abroad. As already mentioned, about 35% of locally engaged employees worked for FAC's partners. A corresponding proportion of FAC's common services employees are hired on behalf of partner departments to meet their administrative and other common service requirements.

In 2003-2004, 224 positions were added abroad, consisting of 62 Canada-based positions and 162 locally



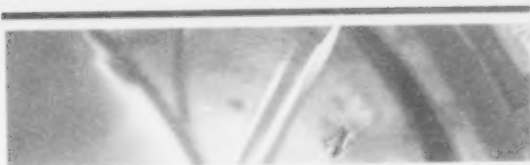
“Canada opened its embassy in Kabul in August 2003. The embassy provides the resident diplomatic and consular presence required to effectively support Canadian defence and development efforts in Afghanistan in close coordination with Afghan partners and the international community. It provides assistance to all Canadians in Afghanistan and also serves to promote Canadian interests in a complex and rapidly changing environment.”

engaged positions; 21 positions were deleted. This growth is attributable to Public Security and Anti-Terrorism funding, related security requirements, and other policies and programs. Given the tighter link between Canada's domestic and international agendas, this level of annual growth in mission staff is expected to continue for the foreseeable future, increasing the demand on mission infrastructure in terms of available space, information technology and support capacity.

Security: International events continue to shape the delivery of common services abroad, none more significantly than the changing security environment. In an effort to protect employees in the growing number of high-risk countries, the Department has been forced to increase security for its people at both official and residential sites.

Managing growth: In 2003-2004, FAC's partner departments, excluding ITCan, were responsible for 80 of the 224 new positions added abroad. As space at missions has become more limited (as of March 31, 2004, 53 of Canada's missions had significantly exceeded their design capacity), FAC has developed an internal policy that allocates space at missions in the following priority: federal departments, federal agencies, provinces, others (e.g. other governments). In practice, this policy is only applicable to incremental positions, as it is difficult to ask current members of a mission to vacate space. The main challenge, therefore, is to focus on better ways of planning and managing incremental pressures on representation abroad.

Increasing demand for common services: The demand for common services, and for a greater range of services, has increased due to a growing number of departments and employees abroad, associated



“Kudos to FAC for establishing SMC (FAC's Corporate Finance, Planning and Systems Bureau) to centralize support services management. As well as greatly simplifying interdepartmental coordination, the resulting spirit of transparency and cooperation amongst partner departments is a major step in the right direction towards achieving the objective of a more homogenous approach to representation abroad.”

Department of National Defence, 2004

requirements for space in chanceries and staff quarters, changing methods of communication, the need for better security and more secure means of transportation, the need for more flexible financial services, and human resource modernization. The challenge is to find ways to increase the effectiveness of common services while at the same time reducing the cost burden on our partners.

Funding common services: The cost of doing business abroad has increased in recent years, leading to a situation where partners' funding of their positions abroad has not kept pace with the costs of providing common services. Rising chancery real estate costs and growing technology demands, combined with inflation and increased representation abroad, have led to financial pressures. At the same time, FAC's and ITCan's cumulative budget reductions since 1990-1991 exceed \$300 million.

Lack of horizontal policy coordination: As levels of Canadian representation abroad increase, and as more federal departments and agencies conduct activities in missions abroad, there is a growing challenge in ensuring that the activities of all the departments in all the missions remain integrated and synergistic. There is de facto coordination between policy or program requirements and common service delivery (i.e. a requirement for additional staff abroad will reflect policy or program requirements). However, this coordination is on an annual position-by-position basis. This incremental approach, while responding to individual program requirements, means that the overall impact of the proposed changes is not subject to proper review and discussion.

The Department provides support services to its partners at Canada's missions around the world. In 2003-2004, there were 15 partner departments, five agencies and three provinces (Alberta, Ontario and Quebec) operating abroad, although not all partners are located in all missions. Partner departments with large international programs include International Trade Canada, Citizenship and Immigration Canada, the Department of National Defence, the Canadian International Development Agency, the RCMP, and Public Security and Emergency Preparedness Canada. Other departments such as Canadian Heritage, Agriculture and Agri-Food Canada, the Department of Justice, Natural Resources Canada, Environment Canada, Health Canada, Human Resources and Skills Development Canada, Public Works and Government Services Canada and the Department of Finance deliver programs in specific countries or regions. Federal agencies with representatives abroad include the Canadian Space Agency, Export Development Canada, Telefilm Canada, the National Film Board and the Bank of Canada.

5.5.5 Our Accomplishments and Performance in 2003-2004

In the former DFAIT's last *Report on Plans and Priorities*, Services to Partner Departments identified the following priorities for 2003-2004:

- policies and processes to facilitate more strategic deployment of representation abroad;
- frameworks to facilitate common service delivery at missions; and
- simplified administrative policies and programs.

The accomplishments of Services to Partner Departments in 2003-2004 are described in the subsections that follow, under headings that correspond to the commitments stated above.

Policies and Processes to Facilitate More Strategic Deployment of Representation Abroad

In recent years, considerable progress has been made within FAC, and with partner departments to develop a management framework that is transparent and consultative, and that reflects a whole-of-government



“SMD (FAC’s Corporate Finance, Planning and Systems Bureau) has provided good service and played its role of central point of contact on all Common Services Abroad issues. Much work needs to be done within other branches of FAC before a true partnership approach is adopted but we now have a good foundation in our General MOU to guide everyone in the right direction. The exercise of establishing service standards at the mission level is well managed by SMD and will serve as a means to have the administrative support at the mission level also understand their role as service provider to all partners. So far we have had only positive reactions to the General MOU and its service standards from our managers abroad.”

Citizenship and Immigration Canada, 2004

approach to the policies and systems related to Canada’s representation abroad. Two senior-level interdepartmental committees were established in 2002-2003 to provide guidance with respect to strategic and longer-term representation abroad and the provision of common services. Throughout 2003-2004, these committees were instrumental in advancing this whole-of-government approach through increased consultation and transparency and by promoting consistency and equity among all partners. We have learned through this process, however, that in order to achieve a more integrated approach, involving all partners, we need to build on these interdepartmental governance and accountability structures.

FAC, in consultation with partner departments, has implemented an annual review of representation abroad so that an update can be provided in advance of the annual planning cycle. This review enables the identification of major infrastructure or common service delivery constraints on a mission-by-mission level. The information is used to make decisions and to highlight issues that require guidance from senior management. This process ensures that program requirements and common service delivery implications are considered simultaneously.

The Europe Branch has developed a new methodology to examine the allocation of resources within that region. This methodology calls for measuring Canada’s political, public diplomacy, trade and economic policy, and consular interests in all of the European states and then comparing these interests to the current resource

allocation. The initial assessment led to a decision to redeploy resources from lower to higher priorities. As a result of this exercise, 30 positions (seven Canada-based and 23 locally engaged) will be redeployed or deleted. There will be a net reduction of two Canada-based and 10 locally engaged positions.

Frameworks to Facilitate Common Service Delivery at Missions

The development of business intelligence software and activity-based costing tools has allowed managers to more efficiently analyze and assess options for common service delivery abroad. Using information extracted from multiple departmental databases, the Department was able to prepare an integrated review of representation abroad with partner departments. This review, to be conducted annually, analyzes trends, reviews pressures and advances work on new forms of representation abroad. The software also helped to identify major infrastructure or common service delivery constraints on a mission-by-mission level.

To improve its service delivery to internal and external clients, the Common Services Abroad Planning and Coordination Division has developed a database to track financial and human resources data on personnel deployments abroad. The information is submitted twice a month to the Department’s internal Committee on Representation Abroad. This tool has improved reporting to clients and allowed management to better assess personnel deployments in missions. The increased flexibility the database offers has allowed for the creation of new statistical reports and less time-consuming data entry. As a result, turnaround times for the provision of statistics and new reports have improved, contributing to increased cost-effectiveness and efficiency in FAC’s delivery of services.

A new cost recovery framework was developed through an extensive interdepartmental consultation process, in conjunction with the Interdepartmental MOU on Operations and Support at Missions Abroad. By charging all departments the full incremental cost of products and services, FAC is promoting more effective and responsive service delivery and encouraging sound stewardship of resources. The framework includes a Property Common Service Charge, designed to address the issue of incremental positions triggering the need for additional, expanded or new facilities in Canada’s missions abroad. In addition, the cost recovery framework proposes a Headquarters Common Service

Abroad Charge, designed to capture the headquarters-related services provided to partners. The components of the cost recovery framework are designed to reflect the true cost of doing business abroad. If approved, these charges would take effect April 1, 2005.

Simplified Administrative Policies and Programs

Negotiations on the Interdepartmental MOU on Operations and Support at Missions Abroad and related Service Delivery Standards concluded in March 2004 and the new framework was implemented April 1, 2004. The introduction of this single comprehensive agreement with quantifiable service delivery standards reflects FAC's ongoing commitment to consistent, predictable and equitable delivery of common services to all departments operating at Canadian missions abroad, and a whole-of-government approach to the delivery of common services. This new agreement provides more operational guidance to mission staff, presents a more principled and disciplined approach to representation abroad and reflects a more systemic approach to the delivery of common services.

Annexes to address partner-specific program issues will supplement the generic MOU. Negotiations on these annexes are ongoing and it is expected that they will be completed in fiscal year 2004-2005.

Service delivery standards, which are an integral part of the Interdepartmental MOU, form the basis upon which FAC and partner departments measure, assess and report on mission management activities related to common service delivery. A number of information and training sessions on the new management regime have been held, and will continue to be held, with heads of mission, mission management and consular officers as well as with headquarters staff responsible for the administration of common services abroad.

In 2003-2004, a streamlined version of the costing templates was developed and implemented to determine the costs of establishing FAC and partner positions abroad. FAC held training sessions on the streamlined template and procedures within the Department and with partner departments. As a result, increased transparency and improved consistency were achieved in the costing of partner positions. Although these improve-



“In 2003-2004, this business line's 2,800 employees provided services abroad to some 900 of our partners' employees, who account for about 75% of Canada-based as well as 35% of locally engaged program staff at missions abroad. FAC employees at headquarters also helped partner departments place 24 Canada-based staff and 56 locally engaged staff in missions abroad and, through the Corporate Services business line, offered a broad range of support to ensure that missions operated effectively. There were no major systemic problems in providing these services, although one of the 15 partner departments has raised concerns about the length of time it takes to get responses to its costing queries, space availability issues and other requirements.”

ments have been recognized both internally and by partner departments, FAC acknowledges that parts of the process must be re-examined. FAC will continue to gather feedback from FAC bureaus and partners to improve the costing templates and procedures.

FAC partners insist on equity, consistency, transparency and value for money in the delivery of common services and the application of any cost recovery framework. In negotiating and implementing the MOU, the Department learned that horizontal integration, planning and coordination are complex matters and require extensive consultation with partners. It also learned that it needs to integrate the frameworks and systems for managing property, information technology, finance and other services to ensure the most efficient delivery of common services. As a result, over the next year, the Department will put in place a new departmental structure in which the common services function will be separate from other FAC programs.

5.6 Passport Services



5.6.1 Our Long-Term Aim: The Strategic Outcome

Provision of internationally respected travel documents, including passports, to Canadian citizens and eligible residents of Canada.

5.6.2 Our Resources in 2003-2004

Financial	\$ millions
Planned spending at beginning of fiscal year	(5.3)
Total spending authorities at end of fiscal year	14.2
Actual spending	0.4

Human Resources – full time equivalents (FTEs): 1,291.0

In 2003-2004, the Passport Office faced another large increase in the demand for its services that again tested the limits of the organization's infrastructure. To alleviate waiting times and to process an unprecedented volume of mail-in applications, while continuing to respect security standards, Passport Office staff worked significant amounts of overtime (\$3.1 million). Freight costs rose due to a combination of substantial increases in volume and average unit price.

Revenues rose 16% from the previous year, to \$158.4 million, primarily from increased demand (up 16%, to \$150.9 million) and to some extent from greater demand for expedited services (up 10%, to \$7.5 million). Over the same period, costs rose 8% to \$149.4 million, enabling the Passport Office to record net income of \$9 million, as opposed to a net loss of \$2 million in the previous year. Cost increases took place in salaries and benefits (up 22%); passport material and application forms (up 29%); freight, express and cartage (up 54%); professional and special services (up 27%); and accommodations (up 16%). Offsetting the above was a 58% reduction in amortization expense, primarily because an accelerated write-off of electronic

data processing development costs had ended in the previous year.

In summary, revenues rose as a result of significant increases in demand, while, with the exception of freight costs, the Passport Office was able to constrain the cost increases required to meet this demand. Although amortization costs in 2003-2004 were significantly lower, this item did not have an impact on cash expenditures; these expenditures were kept under control through organization-wide support of cost reduction efforts. As a result, an anticipated cash requirement of \$9.4 million was held to a relatively minor \$0.4 million. This occurred even though the Passport Office achieved record capital program activity levels (\$16.3 million) and paid off the first of two loan repayment installments (\$4.5 million).

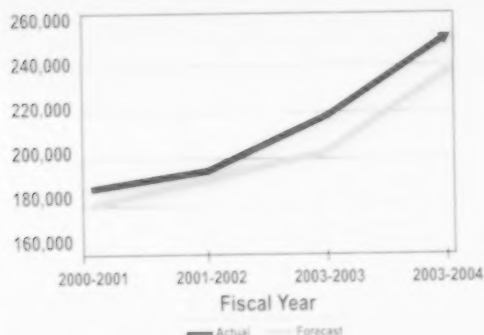
5.6.3 How We Pursue Our Long-Term Outcome

The Passport Office is a special operating agency of the Department and operates much like a private sector enterprise. It is responsible for the issuance, revocation, refusal, recovery and use of Canadian passports. It provides guidance to the Department's missions about issuing passports abroad and supervises all matters related to Canadian travel documents. There are 29 passport offices across the country <http://www.ppt.gc.ca/passport_office/our_offices_e.asp>.

5.6.4 Our Working Environment in 2003-2004

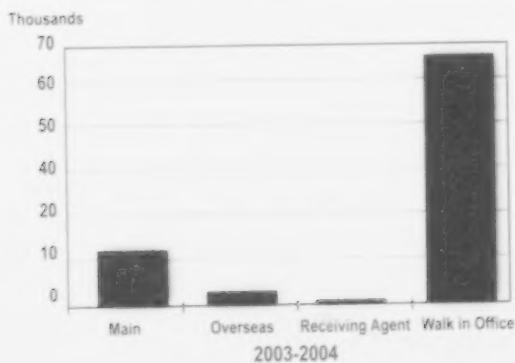
- In 2003, 31% of the Canadian population held a valid passport. From 1990 to 2003, the number of passports in circulation grew by 90%, while the Canadian population grew by only 15%. The percentage of Canadians holding a valid passport has almost doubled since September 2001.
- During the last fiscal year, regional passport offices experienced unexpectedly high volumes. The number of passports issued in Canada reached 2,514,769, 15% higher than the year before and 5% higher than forecast.
- Economic factors such as GDP, long-term interest rates and immigration contributed to approximately 9.4% of the growth in passport issuance.

Passports Issued: Forecast and Actual



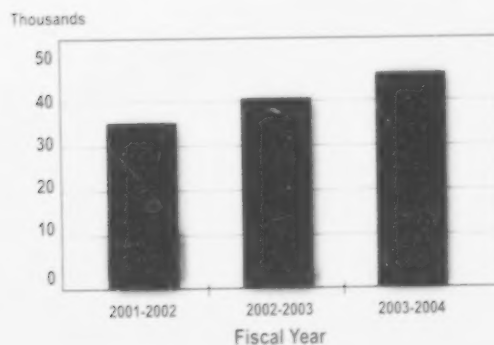
Economic activity is the strongest factor in explaining passport growth. As economic prosperity increases there is money floating through the economy, resulting in more people travelling. This is slightly offset by the cost of borrowing as the consumer usually considers luxury consumption after debt payments for such things as mortgages and loans. Finally, the Agency has also seen a positive relationship with passport issuance and immigration. Once a person becomes a Canadian citizen, it is highly likely that person will look to obtain a passport as a form of identification or for travel purposes. Close to 5% of the growth in passport issuance resulted from an increased number of children's passports being issued and an increased number of travellers requesting a passport.

Volume Distribution by Business Channel



- In 2003-2004, the Passport Office expanded the number of Receiving Agents from eight to 17. Receiving Agents took in almost 20,000 applications, compared with just over 5,500 the year before. The percentage of mail-in applications also increased, from 13% in 2002-2003 to 15.8%. Both these factors contributed to a decrease in the percentage of applications taken by regional passport offices.
- The percentage of clients waiting more than 45 minutes at a regional passport office increased to 40.4%, up from 36% the year before. The target was 25%. It was estimated that regional offices could take in 1.8 million clients during 2003-2004 and meet the wait-time standard. However, over 2.1 million people were served, more than 300,000 above the capacity limit. Higher than expected demand was especially apparent in some Greater Toronto Area offices.

Clients Waiting More than 45 Minutes



The Passport Office again this year experienced a surge in volume during the winter peak season and had to contend with a workload that exceeded predictions and taxed available resources. A measure of the challenge and change facing the Office is a striking rise in the number of Canadians holding a passport – from just 28% two years ago to an expected 50% three or four years from now. The organization was able to respond to the volume increase without any significant backlog, but operational requirements took precedence over improvement projects. However, as the Passport Office is committed to improving service, as well as improving the security and integrity of the Canadian

passport, many improvement initiatives were undertaken during this period. The challenge was allocating resources to implement the initiatives in a timely manner. Given this resource challenge, for the next fiscal year the Passport Office will concentrate on only a few key initiatives targeted to broadening access, strengthening security and meeting international travel standards. This will provide the opportunity for current initiatives to be fully deployed and become part of the program. In the coming years, capacity will be a key consideration before the Passport Office commits to further projects.

The Passport Office works closely with:

- law enforcement and security agencies, as well as with others who have an interest in secure identity documents in Canada and abroad;
- other federal departments and agencies;
- provincial and territorial governments, particularly registrars of vital statistics;
- the International Civil Aviation Organization; and
- passport authorities from other countries such as the United Kingdom, the United States, New Zealand and Australia.

Collaboration with foreign passport authorities enables the Passport Office to share best practices, which in turn improves its planning and management strategies.

5.6.5 Our Accomplishments and Performance in 2003-2004

In the 2003-2004 *Report on Plans and Priorities*, the Passport Office outlined three priorities:

- to reduce passport fraud;
- to offer more access to services delivered in a timely manner; and
- to improve the overall performance of the organization as well as employee morale by creating a stable, predictable and positive work environment.

The accomplishments of Passport Services in 2003-2004 are described in the subsections that follow, under headings that correspond to the commitments stated above.

Reducing Passport Fraud

The security and integrity of the passport booklet itself is one of the keys to reducing passport fraud and delivering a product Canadians can trust. Further to efforts begun in the previous fiscal year, the new tamper-resistant digital passport was fully implemented domestically in the fall of 2003. The redesigned passport booklet is produced through centralized production centres using secure printing methods. Such features as a digital and ghost photo, digital signature and the use of special security film and paper will reduce passport fraud, as they make alteration virtually impossible.

Complete deployment of the new booklet was delayed somewhat as a result of the need to communicate new photo requirements designed to meet international standards. Before the use of the digital booklet is expanded to Canadians residing in the United States, a separate photo specification document will be developed.

The E-Links project was conceived as a way to reduce the use of fraudulent documents in the passport application process by verifying vital information, such as birth certificates, on-line and in real time. The project made some progress during the year. Comprehensive discussions were held with the provinces and territories regarding the agreements that would need to be put in place between the various parties: a Privacy Impact Assessment was conducted; and the preliminary design of the system was advanced. Also, the project's scope was expanded to incorporate additional functionality that was the focus of the National Vital Event Routing System (NAVERS), a parallel initiative headed by Statistics Canada. The merged projects came to be known as the National Routing System (NRS). In the latter part of the fiscal year, interim funding to test this expanded concept was obtained through the Treasury Board Secretariat's Catalytic Project Initiative. As well, the E-Links project continued its support of parallel initiatives such as the efforts of the Federal/Provincial/Territorial Council on Identity in Canada to develop and implement an Identity Policy Framework. Over the coming two years, the NRS concept will be tested and validated through a pilot involving three federal partners and two provincial vital statistics organizations.

This will result in a delay in the planned implementation of the former E-Links project. Approval to implement the expanded NRS will be sought in 2006.

The Passport Office has conducted an evaluation of facial recognition to determine if this biometric technology would be effective in preventing fraudulent access to passport services. Testing was done using over 7,000 pairs of images, and a technical evaluation was provided to central agencies, other governmental departments and key partners. A business case was delivered to Treasury Board for an evaluation of this technology for the Government of Canada. An actual pilot of the technology could not be undertaken until central agencies made a determination that the initiative should move forward. At the end of the fiscal year, facial recognition was given financing for deployment as part of the National Security Policy, and a pilot will begin in early 2005.

Offering More Access to Services

The Passport On-line project was undertaken to improve the quality of interaction between Canadians and the Passport Office, with the objective of enabling Canadians to initiate their passport application request and, eventually, access enhanced services on-line. The project will have the added benefit of facilitating the processing of the over two million application requests received annually. Also, this initiative will contribute to making the Government of Canada the government most electronically connected with its citizens by 2004. In 2003-2004, the Passport Office implemented the capability for Canadians to download all passport forms in a PDF format. Since the forms were made available on-line, an average of 25,000 have been downloaded per month. The intention was to deliver the capability for applicants to actually apply on-line in 2003-2004. Due to current workloads and a shortage of resources, this capability will be delayed until late 2004, with the option to pay on-line expected to be available some time in 2005.

Access to services was expanded through additional points of service made available to applicants through the Receiving Agents project with Canada Post. This project has been well received by Canadians and has exceeded expectations. During 2003-2004, 19,716 applications were processed through Receiving Agents. By the end of the fiscal year, passport applications could be submitted at 17 designated postal outlets. Due to the demand from Canadians, the partnership

with Canada Post has been expanded and the number of outlets will be increased to a total of 49 by the end of October 2004. The partnership with Canada Post has progressed from a pilot project to a program within the Passport Office, and given its success, the Receiving Agents project has been extended to incorporate a pilot project with Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC). This pilot is scheduled to operate until September 30, 2004, at which time the results will be evaluated to determine if further expansion is warranted.

To speed up access to services at regional offices, the Passport Office implemented a traffic management system called Q-matic. The system has not yet been deployed to its full potential since other service priorities took precedence. However, medium-sized and large offices are equipped with the technology and have seen positive results. A number is assigned to each applicant, improving equity of service. The technology also provides information regarding wait times, seasonally and by office, which assists in resource planning, and has allowed offices to progress with different forms of streaming files. These offices are looking at different approaches to streamline processes in order to simplify their working methods and to improve the service for the client.

All of this information assists in providing Canadians with a better level of service.

The Passport Office initiated a pilot project to evaluate the concept of a simplified passport renewal process for qualified applicants. The Passport Office will contact valid passport bearers and offer to renew their passport without proof of citizenship or a guarantor's signature. The Renewals pilot will also evaluate whether such simplified renewals could contribute to flattening the demand curve to help the Passport Office manage peak-period volumes. The pilot was not launched during the fiscal year, as a result of delays in fitting up the site of the Renewal Centre in Mississauga and in developing the application form. Nevertheless, the project team made significant progress and learned from the challenges of organizing this type of service offering. By the end of March, the communications and training plans were complete, testing of the software component had begun and the simplified application form was drafted. Lessons learned prompted the implementation of a walkthrough process between business analyst/testers and programming staff to improve the quality of the software and streamline the

development and testing process. Such a novel service, initiated through direct contact with the applicant, led to a need to define new workflows and processes. In response, a new governance structure was put in place that included a senior management advisory board to discuss high-level issues, risks and change management. Implementation of the Renewals pilot is planned for July 2004.

Improving Overall Performance and Employee Morale

In support of this priority, the Passport Office developed a strategic plan to identify hiring, training and resource needs. This plan considered several elements essential to continue the high level of service the Passport Office delivers to Canadians. A number of specific initiatives have been undertaken as part of this plan. All examiner recruitment tools have been updated and refreshed, an information bulletin has been implemented to meet communication needs, and organizational competencies have been reviewed. Term employment ratios are expected to meet the 25% goal. A learning and development strategy that promotes continuous learning was designed and is waiting for approval and implementation. These initiatives, in combination with activities proposed for the coming year, should provide the Passport Office with the flexibility and stability needed to improve the way it responds to fluctuations and increases in passport demand, resulting in a better level of service to Canadians.

To maximize performance and reduce costs while providing quality service to Canadians, the Passport Office has begun to evaluate and improve business processes. The Process Review project began with operational processes in order to identify and implement service improvements. Among the first to be evaluated were the mail-in and Member of Parliament processes. Current processes have been mapped and testing of alternatives has begun. The challenges included the move of headquarters, which is in charge of mail-in operations, to another building. As well, both phases of the project are resource-intensive and cause some disruption to operations, so the project had to be planned not to take place during the peak volume season. The next phase, which is still in the planning stage, will look at the in-person process.

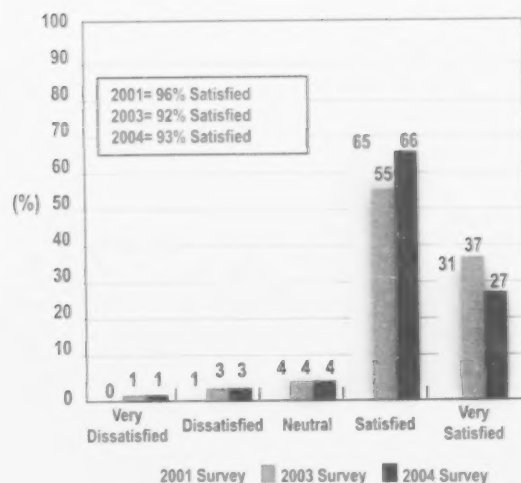
To improve the Passport Office's performance in project management and delivery, a Project Management

Support Office (PMSO) has been created and the Passport Office Project Management Framework has been implemented. The PMSO provides support to existing projects and assists in the set-up, organization and planning of new initiatives. Training has been developed and delivered to personnel on the use of the PM Framework, and the PMSO has assisted in adapting the framework to various types of projects. The PMSO has also monitored major initiatives at the Passport Office and provided the Executive Committee with independent assessments of project progress and issues.

Performance Monitoring and Client Satisfaction

During 2003-2004, 86% of the travel documents issued domestically were issued to clients who appeared in person at a regional passport office. The percentage of passports delivered from a regional office within the 10-day turnaround time dropped slightly, from 96% to 95%. This variance was the result of unanticipated high volume and an increase in the spoilage rate when the new printing technology was implemented. The percentage of mail-in applications increased to 15.8% from 13% in 2002-2003. The 20-day turnaround time was met 94% of the time, which is a significant improvement over last year, demonstrating greater effectiveness in dealing with high volumes this year.

Client Satisfaction



Each year the Passport Office surveys clients about the services it offers. For the 2004 survey, the survey period was changed and interviews were conducted earlier during the peak season, from January to March, to get a more accurate picture of client satisfaction. The results show that there has been a shift in the aspects of service that are most valued by clients, from service reliability to product security, in contrast with the 2001 results. The conclusions reached from the data indicate that client satisfaction is driven by concerns

with the solidity of the process as well as by the extent to which clients feel the Passport Office is in tune with their needs. Passport security and effectiveness features are seen as basic service components. Overall, 93% of clients indicated some degree of satisfaction, with 27% saying they were very satisfied with the service. In 2003, 37% of clients said they were very satisfied. This drop in satisfaction may be a reflection of some difficult choices the Passport Office had to make in how to handle the significant volume increases in the Toronto area over that period of time, as well as the change in the survey period.



This masterclass led by Pinchas Zukerman was one of 70 educational activities that took place during the National Arts Centre Orchestra's United States and Mexico tour in November 2003.



Financial Information



Section 6

Foreign Affairs Canada's total spending authorities stand at \$1.7231 billion (\$1.7413 billion in Main Estimates and \$147 million in Supplementary Estimates voted by Parliament, minus a transfer of \$165 million to International Trade Canada as a result of its creation as a separate department in December 2003). The Department actually spent \$1.585 billion (92% of authorized spending) during 2003-2004. The difference is primarily attributable to reduced requirements for United Nations peacekeeping operations and other assessed contributions for Canada's membership in international organizations, as well as savings resulting from the strengthening of the Canadian dollar vis-à-vis foreign currencies in which the Department operates overseas and from the government's expenditure restraint initiative introduced in December 2003.

Summary of Financial Tables

Table 1:	Financial Requirements by Authority	76
Table 1.1:	Expenditures by Authority	77
Table 2:	Departmental Planned versus Actual Spending by Business Line	78
Table 3:	Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending by Business Line	79
Table 4:	Revenues by Business Line	80
Table 5:	Summary of Transfer Payments by Business Line	83
Table 5.1:	Details of Transfer Payments by Business Line	84
Table 6:	Resource Requirements by Organization and Business Line	89
Table 7:	Projects by Business Line	90
Table 8:	Passport Office Revolving Fund Financial Statement	92
Table 9:	Contingent Liabilities	93
Table 10:	External User Fees	94
Table 11:	List of Evaluations Conducted During Fiscal Year 2003-2004	102

The purpose of these financial tables is to show:

- expenditures planned at the start of the year, which match those shown in the 2003-2004 *Report on Plans and Priorities* for the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) due to the fact that FAC did not exist as a separate entity at the start of the 2003-2004 fiscal year;
- total authorities figures, which represent that portion of the Main and Supplementary Estimates and other authorities for the former DFAIT that would have applied to FAC had it been constituted as a separate department for the entire 2003-2004 fiscal year; and
- actual expenditures, which represent that portion of spending shown in the 2003-2004 Public Accounts of the former DFAIT that would have been incurred by FAC had it been constituted as a separate department for the entire 2003-2004 fiscal year.

Table 1: Financial Requirements by Authority (\$ millions)

Vote / Statutory (\$)	Total Main Estimates*	Total Planned Spending*	2003-2004		
			Total Authorities*	Authorities transferred as a result of December 12, 2003 (entire fiscal year)**	Revised Authorities
1 Operating expenditures	1,065.2	1,089.0	1,121.8	(130.3)	991.5
5 Capital expenditures	138.6	179.1	159.5	(1.2)	158.3
10 Grants and contributions	434.1	545.3	511.6	(18.4)	493.2
(S) Minister's salary and motor car allowances	0.1	0.1	0.1	(0.1)	0.1
(S) Payments under the Diplomatic Service (Special) Superannuation Act	0.3	0.3	0.1	0.0	0.1
(S) Contributions to employee benefit plans	108.3	108.3	66.5	(15.0)	51.5
(S) Passport Revolving Fund	(5.3)	(5.3)	14.3	0.0	14.3
(S) Refunds of amounts credited to revenue in previous years	0.0	0.0	5.1	0.0	5.1
(S) Collection agency fees	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
(S) Spending of proceeds from disposal of surplus Crown assets	0.0	0.0	3.3	0.0	3.3
(S) Loss on foreign exchange	0.0	0.0	5.8	0.0	5.8
Total Department	1,741.3	1,916.8	1,888.1	(165.0)	1,723.1
Total FTEs transferred	(1,020.0)				

Explanatory notes:

* As previously noted, FAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITCan), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 12, 2003. Therefore, neither FAC (the successor to the former DFAIT) nor ITCan existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and, consequently, the figures appearing in the first three columns of Table 1 represent amounts for the former, combined DFAIT.

** Special purpose allotments (SPAs) were established in FAC to provide spending authority to the new department of International Trade (ITCan) for the period December 12, 2003 to March 31, 2004. The SPA amount established for that period within FAC was \$51.8 million for Votes 1, 5 and 10. The \$165 million annualized amount appearing in Table 1 for authorities transferred from FAC to ITCan represents the annual budget established in 2003-2004 for those organizational components of FAC that were transferred to ITCan on December 12, 2003.

Table 1.1: Expenditures by Authority (\$ millions)

Vote / Statutory (\$)	Total Actual Spending	2003-2004	Revised Total Spending
		Total Actual Spending for authorities and responsibilities received as a result of December 12, 2003	
1 Operating expenditures	1,057.1	(126.8)	930.3
5 Capital expenditures	139.2	(1.2)	138.0
10 Grants and contributions	469.2	(18.3)	450.9
(S) Minister's salary and motor car allowances	0.1	(0.1)	0.1
(S) Payments under the Diplomatic Service (Special) Superannuation Act	0.1	0.0	0.1
(S) Contributions to employee benefit plans	66.5	(14.9)	51.6
(S) Passport Revolving Fund	0.4	0.0	0.4
(S) Refunds of amounts credited to revenue in previous years	5.1	0.0	5.1
(S) Collection agency fees	0.0	0.0	0.0
(S) Spending of proceeds from disposal of surplus Crown assets	2.5	0.0	2.5
(S) Loss on foreign exchange	5.8	0.0	5.8
Total Department	1,746.1	(161.3)	1,584.9

Explanatory notes:

As noted in the footnote to Table 1, special purpose allotments (SPAs) were established in 2003-2004 within FAC to provide spending authority to the new department of International Trade Canada (ITC) for the period December 12, 2003 to March 31, 2004.

Spending against the SPA established within FAC was \$50.4 million. The \$161.3 million annualized amount appearing in Table 1.1 for expenditures transferred from FAC represents expenditures incurred throughout all of 2003-2004 for those organizational components of FAC that were transferred to ITC on December 12, 2003.

Table 2: Departmental Planned versus Actual Spending by Business Line (\$ millions)*

Business Lines	FTEs	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
International Business Development	0.0 1,093.0 0.0 0.0	247.8 248.8 0.0 0.0	4.5 4.5 0.0 0.0	18.7 18.7 0.0 0.0	268.9 270.0 0.0 0.0	(3.1) (3.1) 0.0 0.0	265.8 266.9 0.0 0.0
Trade Policy	0.0 597.0 0.0 0.0	106.5 119.6 0.0 0.0	1.7 1.7 0.0 0.0	22.7 19.7 0.0 0.0	130.9 141.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	130.9 141.0 0.0 0.0
International Security and Cooperation	0.0 781.0 0.0 749.0	206.4 212.0 233.2 220.8	6.0 9.3 3.4 6.8	372.9 486.9 466.3 424.1	585.3 708.4 706.9 651.7	0.0 0.0 0.0 0.0	585.3 708.4 706.9 651.7
Assistance to Canadians Abroad	0.0 295.0 0.0 377.0	64.3 64.3 63.7 60.0	1.4 1.4 1.7 1.6	0.1 0.1 0.1 0.1	65.8 65.8 65.0 61.8	(2.5) (2.5) (2.5) (2.5)	63.3 63.3 62.5 59.1
Public Diplomacy	0.0 533.0 0.0 508.0	87.7 87.7 81.2 74.2	1.1 1.1 2.0 1.1	21.7 21.7 26.7 26.7	105.5 105.5 109.9 102.5	(2.3) (2.3) (2.3) (3.7)	103.3 103.3 107.6 100.8
Corporate Services	0.0 4,291.0 0.0 1,932.0	317.8 221.6 225.9 218.3	112.4 154.8 132.9 115.7	0.3 0.3 0.3 0.2	335.5 376.7 359.0 334.2	(16.4) (16.4) (16.4) (15.4)	319.0 360.3 342.6 318.8
Services to Partner Departments	0.0 1,498.0 0.0 2,150.0	272.5 272.5 474.9 441.7	6.5 6.5 14.3 12.3	0.0 0.0 0.0 0.0	279.0 279.0 489.2 454.0	0.0 0.0 0.0 0.0	279.0 279.0 489.2 454.0
Passport Services	0.0 1,143.0 0.0 1,291.0	127.7 127.7 163.0 158.8	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	127.7 127.7 164.9 158.8	(133.0) (133.0) (150.7) (158.4)	(5.3) (5.3) 14.2 0.4
Total	0.0 10,331.0 0.0 9,907.8	1,325.6 1,344.5 1,243.3 1,173.8	138.6 179.2 158.3 138.0	434.4 545.4 493.4 451.0	1,898.6 2,074.1 1,894.9 1,762.8	(157.3) (157.3) (171.9) (178.0)	1,741.3 1,916.9 1,723.1 1,584.8
Other Revenues and Expenditures							
Non-Respendable Revenues							(114.7) (114.7) (113.5) (103.9)
Cost of services provided by other government departments							65.9 65.9 60.2 60.2
Net Cost of the Program							1,692.5 1,868.1 1,649.8 1,541.1

* The four lines appearing in each section of this table represent the following information for 2003-2004: 1st line - Total Main Estimates; 2nd line - Total Planned Spending; 3rd line - Total Authorities; 4th line - Total Actual Spending. Due to rounding figures may not add to totals shown.

Explanatory Notes:

As previously noted, FAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITC), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 12, 2003. Therefore, neither FAC nor ITC existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and, consequently, the amounts shown under the Main Estimates and Planned Spending sections of this table represent amounts for the former, combined DFAIT.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending by Business Line (\$ millions)

Business Lines	Actual Spending 2001-2002	Actual Spending 2002-2003	Total Main Estimates	2003-2004		
				Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
International Business Development	240.6	256.4	265.8	266.9	0.0	0.0
Trade Policy	230.9	193.5	130.9	141.0	0.0	0.0
International Security and Cooperation	599.7	597.0	585.3	708.4	706.9	651.7
Assistance to Canadians Abroad	51.6	58.9	63.2	63.3	62.5	59.1
Public Diplomacy	99.6	104.2	103.3	103.3	107.6	100.8
Corporate Services	394.5	300.1	319.0	360.3	342.6	318.8
Services to Partner Departments	240.3	246.6	279.0	279.0	489.2	454.0
Passport Services	3.2	(3.3)	(5.3)	(5.3)	14.2	0.4
Total	1,860.4	1,753.4	1,741.3	1,916.8	1,723.1	1,584.8

Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Explanatory Note:

As previously noted, FAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITCan), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 12, 2003. Therefore, neither FAC nor ITCan existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and, consequently, the amounts shown under the *Main Estimates*, *Planned Spending*, *Actual Spending 2001-2002* and *Actual Spending 2002-2003* sections of this table represent amounts for the former, combined DFAIT.

Table 2: Departmental Planned versus Actual Spending by Business Line (\$ millions)*

Business Lines	FTEs	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Responsible Revenues	Total Net Expenditures
International Business Development	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
Trade Policy	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
International Security and Cooperation	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
Assistance to Canadians Abroad	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
Public Diplomacy	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
Corporate Services	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
Services to Partner Departments	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
Passport Services	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000
	1,000	1,000	0	0	1,000	0	1,000

* The four lines appearing in each section of this table represent the following information for 2003-2004: 1st line - Total Main Estimates; 2nd line - Total Planned Spending; 3rd line - Total Authorities; 4th line - Total Actual Spending. Due to rounding figures may not add to totals shown.

Explanatory Notes:

As previously noted, VAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITC), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 31, 2003. Therefore, neither VAC nor ITC existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and consequently the amounts shown under the Main Estimates and Planned Spending sections of this table represent amounts for the former unified DFAIT.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending by Business Line (\$ millions)

Business Lines	2003-2004					
	Actual Spending 2001-2002	Actual Spending 2002-2003	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
International Business Development	240.6	256.4	265.8	266.9	0.0	0.0
Trade Policy	230.9	193.5	130.9	141.0	0.0	0.0
International Security and Cooperation	599.7	597.0	585.3	708.4	706.9	651.7
Assistance to Canadians Abroad	51.6	58.9	63.2	63.3	62.5	59.1
Public Diplomacy	99.6	104.2	103.3	103.3	107.6	100.8
Corporate Services	394.5	300.1	319.0	360.3	342.6	318.8
Services to Partner Departments	240.3	246.6	279.0	279.0	489.2	454.0
Passport Services	3.2	(3.3)	(5.3)	(5.3)	14.2	0.4
TOTAL	1,809.8	1,766.4	1,781.5	1,914.5	1,723.1	1,684.8

Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Explanatory Note:

As previously noted, FAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITC), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 12, 2003. Therefore, neither FAC nor ITC existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and, consequently, the amounts shown under the *Main Estimates, Planned Spending, Actual Spending 2001-2002* and *Actual Spending 2002-2003* sections of this table represent amounts for the former, combined DFAIT.

Table 4: Revenues by Business Line (\$ millions)

Business Lines	Actual Revenues 2001- 2002	Actual Revenues 2002 - 2003	2003-2004		
			Planned Revenues	Total Authorities	Actual Revenues
Responsible Revenues					
International Business Development					
Trade fairs and trade/investment technology missions	1.6	0.9	3.1	0.0	0.0
Trade Policy	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
International Security and Cooperation					
International Youth Exchange	0.8	0.9	0.0	0.0	0.0
Assistance to Canadians Abroad					
Specialized consular services	2.2	2.4	2.5	2.5	2.5
Public Diplomacy					
Canadian Education Centres	0.9	0.6	1.1	1.1	0.4
International Youth Exchange	0.0	0.3	1.2	1.2	1.3
Corporate Services					
Telecommunication services	1.6	1.1	2.1	2.1	1.3
Training services	4.5	4.6	5.0	5.0	4.7
Real property services abroad	5.8	8.9	9.3	9.3	9.5
Services to Partner Departments	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Passport Services					
Passport Fees	100.3	136.7	133.0	150.7	158.4
Total Responsible Revenues	117.7	156.3	157.3	171.9	178.0

Continued on next page

Table 4: Revenues by Business Line (\$ millions) continued

Business Lines	2003-2004				
	Actual Revenues 2001- 2002	Actual Revenues 2002 - 2003	Planned Revenues	Total Authorities	Actual Revenues
Non-Respendable Revenues					
International Business Development					
Contributions repaid under the Program for Export Market Development	5.6	2.6	2.5	0.0	0.0
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0
Trade Policy					
Softwood lumber permit fees	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0
Import and export permit fees	19.4	17.0	14.5	0.0	0.0
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0
International Security and Cooperation					
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.7	0.6	0.0	0.6	1.6
Assistance to Canadians Abroad					
Consular fees on travel documents	48.7	47.6	55.3	47.6	53.5
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.4	0.2	0.0	0.2	0.6
Public Diplomacy					
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.2	0.2	0.0	0.2	0.8
Corporate Services					
Employee rental shares and transportation	17.3	18.2	18.0	18.2	18.3
Sales of properties and other assets	20.8	27.2	15.0	27.2	8.6
Adjustment to Previous Years' Expenditures	17.1	6.0	0.0	6.0	5.2
Services provided to the Passport Office	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4
Gain on foreign exchange	14.3	7.6	4.0	7.6	5.5
Other	1.3	0.8	1.0	0.8	2.2
Services to Partner Departments					
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.0	0.9	0.0	0.9	3.2
Passport Services					
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Non-Respendable Revenues	152.5	133.8	114.7	113.5	103.9
Total Revenues	270.2	290.0	272.0	267.7	281.6

Due to rounding figures may not add to totals shown.

As previously noted, FAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITC), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 12, 2003. Therefore, neither FAC nor ITC existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and, consequently, the amounts shown under the *Planned Revenues*, *Actual Revenues 2001-2002* and *Actual Revenues 2002-2003* sections of this table represent amounts for the former, combined DFAIT.

Table 4: Revenues by Business Line (\$ millions)

Business Lines	Actual Revenues 2001-2002	Actual Revenues 2002-2003	2003-2004		
			Planned Revenues	Total Authorities	Actual Revenues
Responsible Revenues					
International Business Development					
Trade fairs and trade investment technology missions	1.6	2.9	3.1	0.0	0.0
Trade Policy	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
International Security and Cooperation					
International Youth Exchange	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Assistance to Canadians Abroad					
Specialized consular services	2.2	2.4	2.5	2.5	2.5
Public Diplomacy					
Canadian Education Centre	0.9	0.8	1.1	1.1	0.4
International Youth Exchange	0.0	0.3	1.2	1.2	1.3
Corporate Services					
Teleconferencing services	1.6	1.1	2.1	2.1	1.3
Travel services	4.5	4.6	5.0	5.0	4.7
Real property services abroad	3.8	3.9	9.3	9.3	9.5
Services to Partner Departments	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Passport Services					
Passport Fees	100.2	136.7	133.0	150.7	158.4

Continued on next page

Table 4: Revenues by Business Line (\$ millions) continued

Business Lines	Actual	Actual	2003-2004		
	Revenues	Revenues	Planned	Total	Actual
	2001- 2002	2002 - 2003	Revenues	Authorities	Revenues
Non-Respendable Revenues					
International Business Development					
Contributions repaid under the Program for Export Market Development	5.6	7.8	2.5	0.0	0.0
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0
Trade Policy					
Softwood lumber permit fees	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0
Import and export permit fees	19.4	17.0	14.5	0.0	0.0
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0
International Security and Cooperation					
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.7	0.6	0.0	0.6	1.6
Assistance to Canadians Abroad					
Consular fees on travel documents	48.7	47.6	55.3	47.6	53.5
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.4	0.7	0.0	0.2	0.6
Public Diplomacy					
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.0	0.0	0.0	0.2	0.8
Corporate Services					
Employee rental shares and transportation	17.1	18.2	18.0	18.2	18.3
Sales of properties and other assets	20.8	27.2	15.0	27.2	8.6
Adjustment to Previous Years' Expenditures	17.1	6.0	0.0	6.0	5.2
Services provided to the Passport Office	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4
Gain on foreign exchange	14.3	7.6	4.0	7.6	5.5
Other	1.3	0.8	1.0	0.8	2.2
Services to Partner Departments					
Adjustment to Previous Years' Expenditures	0.0	0.9	0.0	0.9	3.2
Passport Services					
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Revenues					
	270.2	290.0	272.0	267.7	281.6

Due to rounding figures may not add to totals shown.

As previously noted, FAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITC), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 12, 2003. Therefore, neither FAC nor ITC existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and, consequently, the amounts shown under the Planned Revenues, Actual Revenues 2001-2002 and Actual Revenues 2002-2003 sections of this table represent amounts for the former, combined DFAIT.

Explanatory Notes to Table 4

Foreign Affairs Canada has the authority to collect and respond revenues arising from the activities listed in the preceding table. Revenue was collected in 2003-2004 for the following:

Responsible Revenues

International Youth Exchange (IYE) program: Foreign Affairs Canada uses revenue from user fees to cover incremental costs incurred to support the program at missions abroad, other than costs of processing visas and work permits; to expand quotas within the IYE program by extending the program into countries with minimal current participation and by responding to demand for more exchanges in currently participating countries; and to increase the level of Canadian outbound participation by advertising the program to Canadian youth and more effectively promoting the program within Canada.

Specialized consular services: In 1998-1999, Foreign Affairs Canada received approval to respond revenues collected for specialized consular services at missions abroad. These services include activities such as legal and notary services (e.g. administering oaths, receiving an affidavit, authenticating signature and seal of a foreign authority). Clients in emergency situations abroad, or to whom overriding humanitarian or compassionate considerations apply, are exempt from these fees. Fees reflect the cost of providing the services and do not undercut those charged by local professionals.

Canadian Education Centres: The cost of certain services (e.g. rent and utilities) provided to Canadian Education Centres, which promote Canadian education and training services, is recovered from the Canadian Education Centre Network.

Telecommunications, training and real property services abroad: Foreign Affairs Canada (FAC) is a designated common service provider (a central supplier of particular services to support the requirements of other departments) to departments with operations abroad. FAC is funded for the provision of those services that are mandatory for departments to use when required to support Canada's diplomatic and consular missions abroad and has the authority to charge other departments and agencies for optional services. FAC consults its partner departments and agencies on the rates to be charged and the services provided. Rates charged to other government departments are to recover incremental costs only, and rates charged to Crown corporations and non-federal organizations do not exceed the full cost of the service being provided, in accordance with the government's cost recovery policy.

Passport fees: The Passport Office operates as a revolving fund, which is a non-lapsing authorization by Parliament to make payments out of the Consolidated Revenue Fund. It is financed through the recovery of fees for travel documents. A portion of the fees for the 24-page passport, which accounts for over 97 percent of the travel documents issued, includes a \$60 responsible charge.

Non-Responsible Revenues

Softwood lumber permit fees: A standard fee for each permit delivered at the customs brokers' installations and a fee of \$14 for each permit issued at the Export and Import Controls Bureau is charged to softwood lumber exporters.

Consular fees on travel documents: In addition to the fees collected for responding by the Passport Office, a consular fee of \$25 is collected on behalf of the former DFAIT and credited to the CRF. This fee offsets the costs of services provided by the Consular Program.

Employee rent shares and transportation: Under the Foreign Service Directives, employees pay an accommodation rate based on accommodation costs in Ottawa. In addition, under certain circumstances, primarily at hardship posts, employees are permitted to rent official vehicles for personal use. These payments are credited to the CRF.

Sales of properties and other assets: As a special operating agency, the Physical Resources Bureau of the former DFAIT has the authority to sell surplus Crown-owned property. The revenue generated from these sales is credited to the CRF and returned to the former DFAIT through Supplementary Estimates for reinvestment.

Services provided to the Passport Office: Since the Passport Office sets its fees on the basis of the full cost of its operations, the former DFAIT's overhead cost attributed to passport operations at missions abroad must be accounted for. The value of this overhead (financial and personnel services, information management, physical resources) has been established at \$4.4 million, and this amount is deposited to the CRF.

Table 5: Summary of Transfer Payments by Business Line (\$ millions)

				2003-2004		
Business Lines	Actual Spending 2001- 2002	Actual Spending 2002 - 2003	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Grants						
International Business Development	0.2	0.4	2.0	2.0	0.0	0.0
Trade Policy	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0
International Security and Cooperation	16.5	16.0	12.4	15.4	16.5	16.5
Assistance to Canadians Abroad	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Public Diplomacy	21.7	23.7	21.7	21.7	26.7	26.6
Corporate Services	0.2	0.1	0.3	0.3	0.3	0.2
Services to Partner Departments	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Passport Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Grants	38.6	99.7	39.4	39.4	43.5	43.3
Contributions						
International Business Development	10.4	13.2	14.7	14.7	0.0	0.0
Trade Policy	112.6	19.5	19.7	19.7	0.0	0.0
International Security and Cooperation	333.5	323.1	315.4	471.5	449.8	407.6
Assistance to Canadians Abroad	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
Public Diplomacy	2.3	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0
Corporate Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Services to Partner Departments	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Passport Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Contributions	458.9	357.5	394.9	506.0	449.9	407.7
Total Transfer Payments	497.5	457.2	434.3	545.4	493.4	450.9

Due to rounding figures may not add to totals shown.

Explanatory Note:

As previously noted, FAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITCn), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 12, 2003. Therefore, neither FAC nor ITCn existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and, consequently, the amounts shown under the *Main Estimates*, *Planned Spending*, *Actual Spending 2001-2002* and *Actual Spending 2002-2003* sections of this table represent amounts for the former, combined DFAIT.

Table 5: Summary of Transfer Payments by Business Line (\$ millions)

Business Lines	Actual Spending	Actual Spending	Main	2003-2004		
	2001-2002	2002-2003		Estimates	Planned Spending	Total Authorities
Grants						
International Business Development	0.2	0.4	2.0	2.0	0.0	0.0
Trade Policy	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0
International Security and Cooperation	16.5	16.0	12.4	15.4	16.5	16.5
Assistance to Canadians Abroad	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Public Diplomacy	21.7	23.7	21.7	21.7	26.7	26.6
Corporate Services	0.2	0.1	0.3	0.3	0.3	0.2
Services to Partner Departments	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Passport Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Grants	38.6	39.7	38.8	38.4	43.5	42.3
Contributions						
International Business Development	10.4	13.2	14.7	14.7	0.0	0.0
Trade Policy	112.6	19.5	19.7	19.7	0.0	0.0
International Security and Cooperation	333.5	323.1	315.4	471.5	449.8	407.6
Assistance to Canadians Abroad	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
Public Diplomacy	2.3	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0
Corporate Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Services to Partner Departments	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Passport Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Contributions	458.9	357.5	354.9	506.0	449.9	407.7
Total Transfer Payments	497.5	457.2	434.3	545.4	493.4	450.9

Due to rounding figures may not add to totals shown.

Explanatory Note:

As previously noted, FAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITC), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 12, 2003. Therefore, neither FAC nor ITC existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and, consequently, the amounts shown under the *Main Estimates*, *Planned Spending*, *Actual Spending 2001-2002* and *Actual Spending 2002-2003* sections of this table represent amounts for the former, combined DFAIT.

Table 5.1: Details of Transfer Payments by Business Line (\$ millions)

Business Lines	2003-2004					
	Actual Spending 2001-2002	Actual Spending 2002-2003	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Grants						
International Business Development	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Trade Policy	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
International Security and Cooperation						
Grant in lieu of taxes on Diplomatic, Consular and International Organizations	6.4	10.1	7.5	7.5	9.0	9.0
Assistance to Canadians Abroad	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Public Diplomacy						
Grants in Aid of Academic Relations	13.5	13.5	12.7	12.7	14.5	14.4
Grants in Aid of Cultural Relations	8.2	10.2	9.0	9.0	12.3	12.2
Corporate Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Services to Partner Departments	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Passport Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Grants	28.1	33.7	29.2	29.2	35.8	35.6
Contributions						
International Business Development						
Program for Export Market Development	7.1	9.2	9.5	9.5	0.0	0.0
Trade Policy	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
International Security and Cooperation						
Assessed Contributions	278.6	275.1	344.3	344.3	345.6	307.6
Contributions for initiatives related to the destruction, disposition or securing of Weapons of Mass Destruction	0.0	0.0	0.0	100.0	61.6	57.5
Peacebuilding and Human Security Program	8.4	8.7	6.5	6.5	8.7	8.7
Young Professionals International	6.0	6.6	5.9	5.9	6.1	6.1
Projects and Development Activities Resulting from La Francophonie Summits	9.7	7.5	7.5	7.5	7.5	7.5
Assistance to Canadians Abroad	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Public Diplomacy	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Corporate Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Services to Partner Departments	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Passport Services	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total Contributions	309.8	357.5	373.7	473.7	429.5	387.4
Total Transfer Payments	337.9	457.2	402.9	502.9	465.3	423.0

Due to rounding figures may not add to totals shown.

Explanatory Note:

As previously noted, FAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITC), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 12, 2003. Therefore, neither FAC nor ITC existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and, consequently, the amounts shown under the *Main Estimates*, *Planned Spending*, *Actual Spending 2001-2002* and *Actual Spending 2002-2003* sections of this table represent amounts for the former, combined DFAIT.

Table 5.1: Details of Transfer Payments**International Security and Cooperation**

Business Line Objective: A peaceful, law-based international system reflecting Canadian values, in which Canada is secure from threats from abroad.

Grants in Lieu of Taxes on Diplomatic, Consular and International Organizations' Property in Canada - \$9.0 million

Planned Results: This grant exists to fulfill Canada's international obligations to foreign diplomatic and consular missions pursuant to the Vienna Convention on Consular Relations as well as obligations pursuant to headquarters agreements in force between Canada and international organizations.

Actual Results: Grants of \$9.0 million in lieu of taxes on eligible diplomatic properties were paid in 2003-2004 within the required time frame. Canada receives reciprocal treatment from foreign states for its diplomatic properties abroad.

Public Diplomacy

Business Line Objective: Promotion of interest and confidence in Canada abroad and development of an international environment that is favourable to Canada's political and economic interests and reflects Canadian values.

Grants in Aid of Academic Relations - \$14.5 million

Planned Results: The purpose of grants in aid of academic relations is to foster an informed, well disposed and sustained interest in Canada among foreign professionals and leaders; provide effective Canadian policy responses in education to a changing international environment; and expand markets for Canadian educational services abroad.

Actual Results: During 2003-2004, the Department's international scholarship programs brought 300 young people from other countries to Canada for postgraduate courses. These students were just a few of the many international youth who have chosen to study at Canadian educational institutions. In 2003, the total number of study permits issued was 151,400 and there were at least as many students in Canada for up to six months who did not require a study permit under new regulations introduced by Citizenship and Immigration Canada in June 2002. Thus in 2003-2004, there were in excess of 300,000 foreign students in Canada. The economic impact of foreign students in Canada last year alone has been estimated at \$5 billion. Abroad, some 7,000 foreign scholars are doing research on Canada and teaching about this country to approximately 150,000 students in some 30 countries of Asia, Europe and the Americas. These numbers reflect the success of the Department's ongoing promotion of Canada and Canadian colleges and universities abroad.

Grants in Aid of Cultural Relations - \$12.2 million

Planned Results: The purpose of grants in aid of cultural relations is to ensure the presence of Canadian professional artists in high-quality cultural presentations abroad; engage foreign agents and impresarios in Canadian arts festivals and showcases; achieve an adequate representation of Canada in arts promotional activities abroad; and expand markets for Canadian cultural products and services.

Actual Results: The Department supported over 400 individual Canadian artists and artistic companies in 2003-2004 to promote a highly visible and positive profile of Canada internationally. Grant recipients were selected in collaboration with federal, provincial and municipal bodies that provide cultural funding. Some examples of the successful combination of arts and foreign policy were the National Arts Centre Orchestra's tour in Mexico, the La La La Human Steps world tour and Marie Chouinard's tour of Europe, the U.S. and Korea. Their performances were seen by thousands and provided effective networking opportunities for the missions, the arts and the cultural and business communities.

Continued on next page

Contributions

Assessed Contributions - \$307.6 million

Actual Results: In order to maintain Canada's continued membership and participation in various international organizations, Foreign Affairs Canada is responsible for ensuring that the required payments are made. For 2003-2004, the amount paid in regard to assessed contributions was \$307.6 million.

International Security and Cooperation

Business Line Objective: A peaceful, law-based international system reflecting Canadian values, in which Canada is secure from threats from abroad.

Human Security Program - \$8.7 million

Planned Results: This program was created to advance Canada's foreign policy objectives for human security, which were determined through a broad inter-departmental consultative process. They include the following priority areas: protection of civilians, peace support operations, conflict prevention, accountability and public safety.

Actual Results: This past year, the program was successful in funding an unprecedented number of practical, action-oriented projects in support of Canada's human security agenda. It supported 237 such initiatives worldwide and served as a valuable advocacy and policy development tool, furthering Canada's human security agenda in several bilateral, regional and multilateral forums <<http://www.humansecurity.gc.ca>>.

In 2003-2004, the Human Security Program implemented the Department's efforts to build counter-terrorism capacity, carry out peace support operations, promote the *Responsibility to Protect* concept, and undertake security sector reform. During the period under review, the program's broadly based activities ranged from advancing security cooperation in Asia-Pacific to promoting the Robben Island Guidelines to prohibit and prevent torture in Africa <<http://www.humansecurity.gc.ca/menu-en.asp>>.

Young Professionals International - \$6.1 million

Planned Results: This program provides funding for the first paid career-related international work experience for the youth of Canada on placements abroad, under projects selected on the basis of the Department's mandate and reflecting Canadian youth employment priorities. In addition, it provides safety and security assessments of international placements of Canadian interns proposed by the Department and other government departments.

Actual Results: In 2003-2004, the program provided international placements for 408 youth of Canada under 41 projects reflecting the Department's mandate: promoting trade and investment (40%), promoting global peace and security (40%) and projecting Canada's culture and values (20%); and its employment priorities: members of employment equity target groups (60%) and youth at risk (10%). As well, it performed safety and security assessments of 1,106 placements proposed by the Department and by Human Resources and Skills Development Canada, Industry Canada, Heritage Canada and Canadian International Development Agency.

Projects and Development Activities Resulting from La Francophonie Summits - \$7.5 million

Planned Results: The fund supports the biennial action plan, ratified by the heads of state and government on the occasion of La Francophonie summits, in the areas of democratic development, consolidation of the rule of law, peace and human security, francophone multilateral cooperation, new information technologies and cultural diversity. The amount contributed by Canada is the subject of interdepartmental coordination and is usually re-evaluated at each summit.

Actual Results: The amount contributed to the intergovernmental agency of La Francophonie was divided among 40 projects. These projects were grouped under several themes that emerged from the Beirut summit, including peace, democracy and justice; development and solidarity; education and training; and increasing La Francophonie's participation in the information society.

Continued on next page

Class of Contribution to Multilateral or International Organizations or Other Governments for initiatives related to the destruction, disposition or security of weapons of mass destruction in the Russian Federation and other countries of the former Soviet Union - \$57.5 million

European Bank for Reconstruction and Development - Northern Dimension Environmental Partnership (EBRD-NDEP) - \$32 million

Planned Results: The safe and secure management of the spent nuclear reactor fuel and other radioactive wastes generated as a result of dismantling Russia's northern submarine fleet. The NDEP's focus on infrastructure is of primary importance, as it will help remove bottlenecks that could impinge on Canadian-funded activities and provide and/or improve the fundamental elements in the dismantlement process (e.g. securing spent nuclear fuel and radioactive material at various sites and increasing storage capacity).

Actual Results: The fund has commissioned an extensive Strategic Master Plan, and the first half of this document was presented in draft form at a donors' meeting in June 2004. The final report will be provided in November 2004. Submission of the Strategic Master Plan will trigger a Strategic Environmental Assessment. Both documents are critical to the planning of Global Partnership projects for all donor nations, including Canada, as they provide a level of detail and general overview not previously available. The direct impact of Canada's contribution to the EBRD-NDEP cannot be assessed at this early stage, as funds were only transferred in late March 2004. Canada's participation as a key contributor provides influence to ensure that Canadian funds are targeted to projects deemed suitable under the Global Partnership and, in some instances, complementary to Canadian initiatives. A list of proposed NDEP projects will be presented for approval and priority ranking at the November 2004 meeting of the Assembly of Donors, and Canadian companies will be allowed to bid on all projects.

International Atomic Energy Agency - Nuclear Security Fund (IAEA-NSF) - \$4 million

Planned Results: Canada's contribution will fund projects in the former Soviet Union to enhance the physical protection of nuclear material and nuclear facilities, improve the detection of malevolent acts involving nuclear and other radioactive material, and augment the security of radioactive material other than nuclear. Canada will also fund one position (nuclear projects specialist) in the IAEA's Office of Nuclear Security to assist with the implementation of projects under the NSF, particularly with respect to coordination with donors, like Canada, and the fulfillment of their reporting requirements.

Actual Results: The IAEA is currently working to allocate Canadian funding under the NSF to specific projects within the parameters identified in the Contribution Arrangement Canada concluded with the IAEA in March 2004. Canada is in close contact with the IAEA in this regard to ensure that appropriate projects are selected and that all reporting requirements are met. The nuclear projects specialist position has been filled.

Employment of Former Weapons Scientists - International Science and Technology Centre - \$17.455 million

Planned Results: To support the peaceful redirection and re-employment of former weapons scientists, initially in Russia and other states of the former Soviet Union (FSU), via participation in the activities and programs of the International Science and Technology Centre (ISTC).

Actual Results: Canada formally acceded to the ISTC on March 1, 2004, as a full party, third largest contributor and participant in all ISTC decision-making bodies. Canada and the ISTC have signed an agreement defining the rules governing Canada's participation.

In 2003-2004, \$17.455 million was invested in: (1) 23 science research projects, worth approximately \$8.3 million, involving Russian/FSU institutes of significant proliferation concern to Canada in priority areas (chemical, biological and nuclear weapons); (2) various ISTC competency-building and commercialization support programs (approximately \$4.7 million) aimed at giving former weapons scientists the skills necessary for them to peacefully exploit their expertise and integrate into the world community; and (3) Canada's share of the ISTC administrative budget (approximately \$1.44 million). The balance of the money remained available for additional investments in the current fiscal year.

Continued on next page

Railway Construction at the Shchuch'ye Chemical Weapons Destruction Facility (CWDF) - \$4 million

Planned Results: Canada will fund construction of a railway between the perimeter of the Chemical Weapons Storage Facility at Planovy and the perimeter of the Chemical Weapons Destruction Facility under construction at Shchuch'ye, Kurgan Oblast, Russia. The main uses will be transporting munitions and operational consumables from the storage facility to the CWDF for destruction; removing scrap metal from the CWDF; and facilitating other general freight requirements for the facility. Canada is contributing the funds for this project through the United Kingdom's bilateral agreement with Russia.

Actual Results: Canada and the U.K. signed a memorandum of understanding last November, which sets out the arrangements by which Canada will provide funding for the project through the U.K.'s bilateral agreement with Russia. Canada and the U.K. are concluding the various legal and procedural arrangements required for the project, specifically: (1) a protocol with Russia's Federal Agency for Industry (FAI) concerning the process for selecting Russian subcontractors for the project; (2) an annex to the Implementation Arrangement between the U.K. Ministry of Defence and the FAI covering the railway project; (3) the exchange of diplomatic notes between the U.K. Ministry of Defence and Russian Ministry of Foreign Affairs confirming that Canada's funding is subject to all relevant provisions of the U.K.-Russian agreement; and (4) the contribution agreement to allow the Nuclear Threat Initiative to provide Canada with US\$1 million for the construction of the railway's bridge across the Miass River.

Because of a dispute with the FAI concerning subcontractor selection procedures, Canada has delayed project implementation rather than accept a process that could compromise our comptrollership requirements. After numerous diplomatic interventions, a resolution appears to be at hand. As soon as the FAI signs the subcontractor protocol, the U.K. will ask Bechtel to prepare a detailed project plan to allow efficient, timely and cost-effective construction of the railway.

Table 6: Resource Requirements by Organization and Business Line (\$ millions)

Organization	International Business Development	Trade and Economic Policy	International Security and Cooperation	Assistance to Canadians Abroad	Public Diplomacy	Corporate Services	Services to Partner Departments	Passport Services	Totals
Executive Offices	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	10.5 10.6 6.7 5.5	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	10.5 10.6 6.7 5.5
Legal Adviser	0.0 0.0 0.0 0.0	2.5 2.6 0.0 0.0	5.9 6.0 12.5 11.4	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	8.4 8.6 12.5 11.4
Global and Security Policy	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	425.0 540.9 541.4 493.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	425.0 540.9 541.4 493.0
Trade and Economic Policy	0.0 0.0 0.0 0.0	59.5 70.8 0.0 0.0	8.8 8.8 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	68.2 79.6 0.0 0.0
International Business Development	53.1 54.9 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	53.1 54.9 0.0 0.0
Communications, Culture and Policy Planning	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	1.0 1.0 0.7 0.7	0.0 0.0 0.0 0.0	48.7 50.1 59.7 56.8	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	49.7 51.1 60.4 57.5
Corporate Services, Passport and Consular Affairs	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	21.2 37.1 39.8 36.8	7.5 7.8 9.0 8.9	0.0 0.0 0.0 0.0	303.3 304.7 286.4 265.0	0.0 0.0 0.0 0.0	(5.3) (5.3) 14.2 0.4	326.8 344.3 349.3 311.1
Human Resources	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	0.1 0.1 0.1 0.1	0.0 0.0 0.0 0.0	46.9 45.1 49.5 48.3	0.0 0.0 0.0 0.0	0.0 0.0 0.0 0.0	47.0 45.2 49.6 48.4
Americas	49.6 61.8 0.0 0.0	15.0 19.7 0.0 0.0	24.5 33.5 34.5 32.9	17.2 16.2 15.1 14.0	20.2 15.5 13.6 12.3	0.0 0.0 0.0 0.0	93.6 81.4 134.3 123.2	0.0 0.0 0.0 0.0	220.2 228.0 197.4 182.3
Europe	49.5 61.6 0.0 0.0	14.9 19.7 0.0 0.0	24.4 33.3 36.4 36.2	17.2 16.1 16.0 15.9	20.1 15.4 14.3 14.1	0.0 0.0 0.0 0.0	93.4 81.1 144.5 142.4	0.0 0.0 0.0 0.0	219.6 227.2 211.3 208.5
Asia-Pacific	44.8 56.5 0.0 0.0	13.5 18.0 0.0 0.0	22.1 30.6 31.5 30.0	15.5 14.8 13.8 12.7	18.2 14.2 12.5 11.2	0.0 0.0 0.0 0.0	84.4 74.5 122.5 112.6	0.0 0.0 0.0 0.0	198.5 208.6 180.3 166.5
Africa and Middle East	25.8 32.1 0.0 0.0	7.8 10.2 0.0 0.0	12.7 17.3 19.6 18.1	9.0 8.4 8.6 7.5	10.5 8.0 7.7 6.4	0.0 0.0 0.0 0.0	48.6 41.8 78.2 68.7	0.0 0.0 0.0 0.0	114.4 118.0 114.0 100.7
Total	222.8 266.9 0.0 0.0	113.1 141.0 0.0 0.0	545.6 708.4 716.4 658.9	66.5 63.3 62.5 59.1	117.8 103.3 107.6 100.8	360.7 360.3 342.6 318.8	320.0 278.7 479.6 446.8	(5.3) (5.3) 14.2 0.4	1,741.3* 1,916.8** 1,723.1*** 1,584.8****

Due to rounding figures may not add to totals shown.

*Total Main Estimates for 2003-2004, **Total Net Planned Spending for 2003-2004, ***Total Authorities for 2003-2004, ****Total Actual Spending for 2003-2004

Explanatory Notes:

As previously noted, FAC was established as a separate department, along with International Trade Canada (ITCn), from the resources of the former Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) effective December 12, 2003. Therefore, neither FAC nor ITCn existed as separate departments at the time the 2003-2004 Main Estimates were tabled in Parliament and, consequently, the amounts shown under the Main Estimates and Planned Spending sections of this table represent amounts for the former, combined DFAIT.

Table 7: Projects by Business Line (\$ millions)

Business Line	Current Estimated Total Cost	Actual Spending 2001 - 2002	Actual Spending 2002 - 2003	Planned Spending	2003-2004	
					Total Authorities*	Actual Spending
Corporate Services						
Ankara, Turkey Chancery construction ¹	14.9	0.1	0.5	5.7	17.3	2.8
Berlin, Germany Chancery construction ²	103.5	24.6	14.9	26.8	101.2	18.6
Dhaka, Bangladesh Compound construction ¹	25.5	0.1	1.0	4.7	26.0	2.2
Manila, Philippines Chancery lease ²	12.3	0.0	0.4	8.4	12.3	8.2
Moscow, Russia 10 staff quarters purchase ²	15.1	0.0	3.1	11.6	15.1	0.1
Nairobi, Kenya Chancery construction ¹	24.1	10.8	8.7	1.9	25.3	1.1
Port-au-Prince, Haiti Chancery construction ²	18.2	4.9	8.8	2.3	20.1	2.1
Rome, Italy Chancery purchase/renovation ¹	38.5	26.4	0.8	3.0	37.6	0.9
Seoul, Korea Chancery/7 staff quarters construction ²	51.7	0.1	0.9	1.6	51.7	3.9
Total	303.8	47.0	39.1	45.0	204.4	39.2

Explanatory Notes to Table 7:

This table represents major capital and lease projects in support of key departmental and governmental objectives and priorities. Projects include those requiring Treasury Board approval because their cost exceeds departmental delegated authorities. Project phases are shown as defined by the Treasury Board approval process:

1. project definition phase (preliminary project approval);
2. project implementation phase (effective project approval, lease project approval); and
3. project closeout (completed).

* "Total authorities" represents the current approved Treasury Board authority for the entire project, from initiation to completion.

Continued on next page

Table 7: Projects by Business Line (\$ millions)

Business Line	Current Estimated Total Cost	Actual Spending 2001 - 2002	Actual Spending 2002 - 2003	2003-2004		
				Planned Spending	Total Authorities*	Actual Spending
Corporate Services						
Ankara, Turkey						
Chancery construction ²	14.9	0.1	0.5	5.7	17.3	2.8
Berlin, Germany						
Chancery construction ²	103.5	24.6	14.9	26.8	101.2	18.6
Dhaka, Bangladesh						
Compound construction ¹	25.5	0.1	1.0	4.7	26.0	2.2
Manila, Philippines						
Chancery lease ²	12.3	0.0	0.4	8.4	12.3	8.2
Moscow, Russia						
10 staff quarters purchase ²	15.1	0.0	3.1	11.6	15.1	0.1
Nairobi, Kenya						
Chancery construction ³	24.1	10.8	8.7	1.9	25.3	1.1
Port-au-Prince, Haiti						
Chancery construction ²	18.2	4.9	8.8	2.3	20.1	2.1
Rome, Italy						
Chancery purchase/renovation ¹	38.5	26.4	0.8	3.0	37.6	0.9
Seoul, Korea						
Chancery/7 staff quarters construction ²	51.7	0.1	0.9	1.6	51.7	3.9
Subtotal	303.8	67.0	39.1	66.0	306.6	39.9

Explanatory Notes to Table 7:

This table represents major capital and lease projects in support of key departmental and governmental objectives and priorities. Projects include those requiring Treasury Board approval because their cost exceeds departmental delegated authorities. Project phases are shown as defined by the Treasury Board approval process:

1. project definition phase (preliminary project approval);
2. project implementation phase (effective project approval, lease project approval); and
3. project closeout (completed).

* "Total authorities" represents the current approved Treasury Board authority for the entire project, from initiation to completion.

Continued on next page

Corporate Services Projects

These major property projects will provide safer, more secure and cost-effective office and residential accommodation that addresses a number of serious problems facing staff abroad:

- program growth and overcrowding — Ankara, Berlin, Nairobi;
- deterioration of existing owned assets, affecting health and safety — Rome;
- deterioration of existing leased accommodation — Ankara, Dhaka, Manila, Nairobi, Port-au-Prince, Seoul.

These new facilities also support broader Canadian government strategic priorities by providing more effective and efficient delivery of government services abroad. For example, over 50% of this major capital investment is directed to G8 countries (Germany, Italy, Russia), and the project in Kenya supports the Africa Action Plan, which was a Speech from the Throne priority.

In several cases, actual spending was lower than planned spending (as listed in the *Report on Plans and Priorities*) as a result of unexpected delays or other challenges. However, this almost entirely affected only schedules and cash flow for the year, but not total costs or authorities. These cases are summarized below.

Ankara Construction commenced in October 2003 and the project is scheduled for completion in November 2004. Some security-related upgrades have been necessary due to recent bombings in Istanbul and Ankara, but the project remains on budget.

Berlin The Embassy project remains on target as approved by Treasury Board. Completion and handover is forecast for December 2004 as scheduled. The project cost objective is in jeopardy as a result of unexpected currency exchange rate losses against a very strong euro, for which the Department is seeking relief expenditure authority (approximately \$2 million) from Treasury Board.

Dhaka The Recreation Centre project will be completed in the summer of 2004. Design documents for the chancery and official residence were completed during the fiscal year. Construction is planned to last from August 2004 to October 2005.

Manila The chancery was relocated to a more modern and safer building and opened on schedule in November 2003. Some work was delayed by the threat of civil instability and is scheduled for November 2004 completion.

Moscow Purchase of staff quarters is on hold after the purchase of two apartments, due to Russian government approval issues.

Nairobi The new chancery was successfully completed in June 2003 and was delivered under budget.

Port-au-Prince The project was substantially completed in December 2003, but due to civil unrest the move did not take place until the end of May 2004. Total costs are under budget.

Rome The resolution of foundation issues, identified at the time of the property's purchase, has permitted fit-up work to proceed, with completion expected in early 2006.

Seoul Construction is progressing in three stages: substructure, base building and fit-up. The substructure construction contract has been awarded and construction is under way. The forecast completion date is March 2007.

The Department has ensured that property resources are managed effectively and that the cash flows are managed within current levels of appropriations and revenues. Management techniques included a constant process of internal reallocation against emerging and changing priorities, managed project delays (reducing short-term demand on resources), deferrals and a planned revenue flow from property disposals.

Table 8: Passport Office Revolving Fund Financial Statement (\$ millions)

	2003-2004					
	Actual Spending 2001 - 2002	Actual Spending 2002 - 2003	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Revenues	93.3	136.8	133.0	150.7	150.7	158.4
Expenses	111.1	138.8	126.8	140.3	140.3	149.4
Profit (or Loss)	(17.8)	(2.0)	6.2	10.4	10.4	9.0
Add items not requiring use of funds:						
Amortization	18.7	20.9	15.8	11.3	11.3	8.9
Provision for employee termination benefits	1.3	0.8	0.0	0.0	0.0	1.5
Deferred leasehold inducements	0.3	(0.1)	0.0	0.0	0.0	(0.3)
Interest on loan	0.4	0.4	0.2	0.2	0.2	0.2
Total non cash items	20.7	22.0	16.0	11.5	11.5	10.3
Add cash inflows:						
T.B. Public Safety and Security Initiatives	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
T.B. Government On-Line	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total cash inflows	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Changes in working capital	(2.4)	(1.8)	(0.5)	(3.8)	(3.8)	1.2
Net capital acquisitions and other changes	(12.4)	(14.9)	(11.9)	(13.6)	(13.6)	(16.3)
Loan from the former DFAIT (repayment)	0.0	0.0	(4.5)	(4.5)	(4.5)	(4.5)
Cash surplus (requirement)	(3.2)	3.3	5.3	0.0	0.0	(0.3)
Authority: cumulative surplus (drawdown)	10.9	14.2	19.5	14.2	14.2	13.9

Table 9: Contingent Liabilities (\$ millions)

	Amount of Contingent Liability		
	March 31 2002	March 31 2003	Current as of March 31, 2004
Loans			
Parliamentary-approved loan guarantees to the governments of Romania and Bulgaria	35.0	35.0	0.0
Pending and threatened litigation (likely or not determinable status only)	345.5	313.1	6.0
Total	380.5	348.1	6.0

Explanatory notes:

As of March 31, 2004, contingent liabilities estimated at \$6.0 million were outstanding against Foreign Affairs Canada:

\$6.0 million related to three individual cases of pending or threatened litigation. Two of these cases are employment-related actions and the third is a contractual damage claim. While these cases are in various stages of litigation, it is not FAC's policy to comment on their expected outcomes. They must, however, be recognized as potential liabilities against the Crown and are therefore presented for information purposes.

Table 8: Passport Office Revolving Fund Financial Statement (\$ millions)

	2003-2004					
	Actual Spending 2001 - 2002	Actual Spending 2002 - 2003	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Revenues	93.3	136.8	133.0	150.7	150.7	158.4
Expenses	111.1	138.8	126.8	140.3	140.3	149.4
Profit (or Loss)	(17.8)	(2.0)	6.2	10.4	10.4	9.0
Add items not requiring use of funds:						
Amortization	18.7	20.9	15.8	11.3	11.3	8.9
Provision for employee termination benefits	1.3	0.8	0.0	0.0	0.0	1.5
Deferred leasehold inducements	0.3	(0.1)	0.0	0.0	0.0	(0.3)
Interest on loan	0.4	0.4	0.2	0.2	0.2	0.2
Total non cash items	20.7	22.0	16.0	11.5	11.5	10.3
Add cash inflows:						
T.B. Public Safety and Security Initiatives	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
T.B. Government On-Line	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total cash inflows	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Changes in working capital	(2.4)	(1.8)	(0.5)	(3.8)	(3.8)	1.2
Net capital acquisitions and other changes	(12.4)	(14.9)	(11.9)	(13.6)	(13.6)	(16.3)
Loan from the former DFAIT (repayment)	0.0	0.0	(4.5)	(4.5)	(4.5)	(4.5)
Cash surplus (requirement)	(3.2)	3.3	5.3	0.0	0.0	(0.3)
Activity - cumulative surplus (drawdown)	10.9	14.7	19.5	14.2	14.2	13.9

Table 9: Contingent Liabilities (\$ millions)

	Amount of Contingent Liability		
	March 31 2002	March 31 2003	Current as of March 31, 2004
Loans			
Parliamentary-approved loan guarantees to the governments of Romania and Bulgaria	35.0	35.0	0.0
Pending and threatened litigation (likely or not determinable status only)	345.5	313.1	6.0
Total	380.5	348.1	6.0

Explanatory notes:

As of March 31, 2004, contingent liabilities estimated at \$6.0 million were outstanding against Foreign Affairs Canada:

\$6.0 million related to three individual cases of pending or threatened litigation. Two of these cases are employment-related actions and the third is a contractual damage claim. While these cases are in various stages of litigation, it is not FAC's policy to comment on their expected outcomes. They must, however, be recognized as potential liabilities against the Crown and are therefore presented for information purposes.

Table 10: External User Fees**Name of Fee Activity: Passport Office Revolving Fund**

The Passport Office operates as a revolving fund, which is a non-lapsing authorization by Parliament to make payments out of the Consolidated Revenue Fund. It is financed through the recovery of fees for travel documents. Travel documents issued include regular (24-page) passports, frequent traveller (48-page) passports, emergency passports, certificates of identity, UN refugee travel documents, diplomatic passports, and special passports (for government officials, other than diplomats, travelling on business). Of the \$85 fee for the 24-page regular passport, \$60 is applied by the Passport Office toward the cost of issuing travel documents. The remaining \$25 is a consular services fee (described later in this table). The regular passport accounts for over 97% of the travel documents issued.

Fee Type:	Other Products and Services
Fee Setting Authority:	Passport Service Fees Regulations (enacted pursuant to the Financial Administration Act); Regulations Respecting the Issuance of Diplomatic and Special Passports
Date Last Modified:	December 11, 2001
2003-2004 Forecast Revenue (\$000):	150,735
2003-2004 Actual Revenue (\$000):	158,370
2003-2004 Full Cost (\$000):	149,378
2003-2004 Estimated Cost (\$000):	(140,330)
2003-2004 Performance Standard:	Processing times for travel documents are published online < http://www.ppt.gc.ca/get_process_times_e.asp >. Standard turnaround times are: 10 days for over-the-counter applications; 20 days for mail-in applications; 1 day for urgent service; and 2-9 days for express service.
2003-2004 Performance Results:	During 2003-2004, the percentage of passports delivered from a regional office within 10 working days was 95%. This variance was due to high volumes and a higher than usual spoilage rate with the introduction of digital printing. During 2003-2004, 94% of mail-in applications were returned within 20 days.

Planning Years

Fiscal Year	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
2004-2005	166,182	156,686
2005-2006	182,547	172,648
2006-2007	200,602	190,348

Continued on next page

Table 10: External User Fees (continued)**Name of Fee Activity: Space and Common Services for Co-location at Missions**

Provision of space and common services at missions abroad to Crown corporations, provinces and other national governments

Fee Type: Other — Cost Recovery**Fee Setting Authority:** Department of Foreign Affairs and International Trade Act, FAA, TB Cost Recovery and Charging Policy; 1997 TB decision on Net Voting; Memorandums of Understanding between the Department and co-locators**Date Last Modified:** The fee is modified each year to reflect the changing costs of providing common services to support co-locators' programs at missions abroad.**2003-2004 Forecast Revenue (\$000):** 5,711**2003-2004 Actual Revenue (\$000):** 7,383**2003-2004 Full Cost (\$000):** 6,803**2003-2004 Performance Standard:** Service standards at missions apply to co-located staff.**2003-2004 Performance Results:** In 2003-2004, the Department provided space and common services to co-locators in 36 missions. These missions housed 161 Canada-based and locally engaged staff working on behalf of nine co-locators (Crown corporations, provinces and others). The Department receives feedback on the delivery of common services. Any issues raised are either resolved or forwarded to the appropriate Department authority for action.**Planning Years**

Fiscal Year	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
2004-2005	4,881	4,881
2005-2006	4,833	4,833
2006-2007	4,833	4,833

Continued on next page

Table 10: External User Fees (continued)**Name of Fee Activity: Specialized Consular Service Fees**

In 1998-1999, the Department received approval to respend revenues collected for specialized consular services at missions abroad. These services include activities such as legal and notary services (e.g. administering oaths, receiving an affidavit, authenticating a signature or the seal of a foreign authority). Clients in emergency situations abroad, or to whom overriding humanitarian or compassionate considerations apply, are exempt from these fees. Fees reflect the cost of providing the services and do not undercut those charged by local professionals.

Fee Type: Right and Privilege

Fee Setting Authority: Consular Fees (Specialized Services) Regulations <http://www.voyage.gc.ca/main/about/consular_fees-en.asp#regulations> pursuant to paragraph 19(1)(a) of the Financial Administration Act

2003-2004 Forecast Revenue (\$000): 2,521

2003-2004 Actual Revenue (\$000): 2,521

2003-2004 Full Cost (\$000): 3,051

2003-2004 Performance Standard: Consular services are based on written service standards. These detail the services to be provided, along with qualitative and quantitative standards to be used by employees. The service standards are available at <http://www.voyage.gc.ca/main/about/service_standards-en.asp#schedule> and are also available at all missions abroad, where they are either in public view or can be provided by employees.

2003-2004 Performance Results: In 2003-2004, missions abroad dealt with approximately 77,393 legal/notary cases (includes service delivery and related information or inquiries). Based on a 2003 client satisfaction survey and regular client feedback, consular clients reported an overall satisfaction level between 75% and 84% with consular services they received. This includes legal/notary services.

Planning Years

Fiscal Year	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
2004-2005	2,521	3,051
2005-2006	2,521	3,051
2006-2007	2,521	3,051

Continued on next page

Table 10: External User Fees (continued)**Name of Fee Activity: Consular Service Charges on Passport Purchases**

In addition to the fees collected for responding by the Passport Office, a consular fee of \$25 is collected on behalf of the Department and is credited to the Consolidated Revenue Fund. This fee offsets the costs of services provided by the consular program. Consular cases range from passport and citizenship services to information requests and cases involving international abduction of children, medical emergencies and evacuations, arrest or detention, and death of Canadians abroad.

Fee Type: Right and Privilege

Fee Setting Authority: Consular Services Fees Regulations <<http://laws.justice.gc.ca/en/E-22/SOR-95-538/index.html>> pursuant to the Department of Foreign Affairs and International Trade Act

Date Last Modified: The Consular Services Fee was introduced on November 8, 1995. It has not been amended.

2003-2004 Forecast Revenue (\$000): 53,545

2003-2004 Actual Revenue (\$000): 53,545

2003-2004 Full Cost (\$000): 59,464

2003-2004 Performance Standard: Services are provided following the consular program's service standards, which may be found at <http://www.voyage.gc.ca/main/about/service_standards-en.asp>. In the event of a service complaint, clients are encouraged to contact the mission abroad or the Consular Bureau in Canada.

Consular services are provided to Canadians abroad 24 hours a day, seven days a week, through a network of over 270 "points of service" around the world, including embassies, high commissions, consulates and honorary consuls. Emergency situations are dealt with immediately. During regular business hours, services are offered at offices abroad. Outside regular business hours, calls are forwarded to the Emergency Operations Centre in Ottawa and callers are able to speak to a consular officer. In 2003-2004, over 270,000 calls were received. Calls received after regular business hours represented about 20% of the total calls received.

2003-2004 Performance Results: In 2003-2004, consular officers dealt with close to 1.3 million requests for consular service. This led to the opening of 177,569 actual cases in 2003-2004, including passport services. Of these, 140,688 cases (79%) were successfully closed in 2003-2004. In 2003-2004, consular clients expressed a high level of satisfaction with consular services received at missions abroad. A standardized Client Feedback Form is used by missions overseas to monitor performance and measure client satisfaction. In 2003-2004, 84% of respondents were satisfied with the overall service they received — of these, 73% said they were very satisfied. As a follow-up to the 2001 survey conducted under the Treasury Board Service Improvement Initiative, a second client satisfaction survey was undertaken in 2003. As with the 2001 results, respondents in 2003 also reported a high level of satisfaction with consular services provided by missions. Almost three quarters of respondents said they were satisfied, with the majority (51%) reporting being very satisfied.

Planning Years Fiscal Year	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
2004-2005	53,545	59,464
2005-2006	53,545	59,464
2006-2007	53,545	59,464

Continued on next page

Table 10: External User Fees (continued)**Name of Fee Activity: Property-Related Lettings and Sublettings**

From time to time, due to program or other changes, Crown-owned or Crown-leased space may become temporarily surplus to mission needs. The surplus space is provided to other parties through short-term lettings and sublettings in exchange for a fee (rent).

Fee Type:	Other — Cost Recovery (Lease of public property)
Fee Setting Authority:	Department of Foreign Affairs and International Trade Act; FAA, TB Cost Recovery and Charging Policy; 1997 TB decision on Net Voting; Memorandums of Understanding between the Department and co-locators
Date Last Modified:	March 20, 1997. TB decision on Net Voting.
2003-2004 Forecast Revenue (\$000):	909
2003-2004 Actual Revenue (\$000):	826
2003-2004 Full Cost (\$000):	825
2003-2004 Performance Standard:	In order to defray ongoing and life-cycle costs of retaining temporary surplus property, available space is let out to third parties in accordance with TB Cost Recovery Policy. Each site-specific agreement will specify the legal and contractual terms to occupy the space. Space is fully demised from main mission space. No provision of common services is provided by FAC. All transactions are in accordance with local and international laws and regulations governing property and diplomatic rights.
2003-2004 Performance Results:	In 2003-2004, the Department administered one subletting and 11 letting agreements. Ninety percent of surplus space is let out within six months, and 90% of agreements are renewed. Annual costs to operate and maintain temporarily surplus property are recovered through the rental charges to the extent possible.

Planning Years

Fiscal Year	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
2004-2005	893	893
2005-2006	991	991
2006-2007	950	950

Continued on next page

Table 10: External User Fees (continued)**Name of Fee Activity: IYP (International Youth Program)**

The IYP (International Youth Program) enables young Canadians aged 18 to 35 to travel and work abroad for up to 12 months. This program, which operates on a reciprocal basis, facilitated exchanges in over 20 countries last year. A fee of \$150 per person is paid by participants from Australia and New Zealand living and working in Canada (these countries levy fees against young Canadians participating in the exchange program). Revenue from these fees is used by the Department to offset the incremental costs (other than costs of processing visas and work permits) incurred to support the program in Sydney, Australia, and Wellington, New Zealand; to expand quotas within the program by extending the program into countries with minimal current participation and by responding to demand for more exchanges in currently participating countries; and to increase the level of Canadian outbound participation by advertising the program to young Canadians and promoting the program within Canada.

Fee Type: Other – Program Participation Fee

Fee Setting Authority: TB Charging Policy Authorization No. 828483 pursuant to section 19(1)(b) of the Financial Administration Act

Date Last Modified: January 2001

2003-2004 Forecast Revenue (\$000): 1,500

2003-2004 Actual Revenue (\$000): 1,270

2003-2004 Full Cost (\$000): The fee level (\$150) is based on the underlying costs incurred to operate and manage the program. This fee is comparable to international norms. It is similar to fees that are charged to participants in similar programs offered by Australia and New Zealand and is paid only by individuals accepted into the program. The pricing strategy is also designed to ensure that the related revenues do not exceed the costs of managing and delivering the program in Canada and abroad. Each year, the Department checks with Australia and New Zealand to ensure that the participation fee is still in line with fees these two countries charge to Canadian participants.

2003-2004 Performance Standard: Foreign young people who pay the \$150 participation fee and who are eligible to participate in the IYP can expect to have their applications reviewed and processed and to receive their "Letter of Introduction" or rejection notice from Citizenship and Immigration Canada (CIC) within approximately 10 working days. Refunds are issued to non-eligible applicants.

2003-2004 Performance Results: During 2003-2004, more than 18,000 foreign young people participated in the IYP in Canada. During the same period, a similar number of young Canadians worked abroad under the program. Of the foreign participants in Canada who came from Australia and New Zealand, 8,420 were required to pay the \$150 participation fee. IYP acceptance letters and CIC Letters of Introduction were issued within the target of 10 working days for 99% of the applications from these two countries. The level of foreign satisfaction with, and interest in, the IYP is growing, as demonstrated by the wish of participating countries to increase participation quotas and the desire of new countries to establish participation. The Department is actively working to establish IYP agreements with Denmark, Hungary, Italy, Poland, Portugal and Spain.

Planning Years

Fiscal Year	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
2004-2005	1,500	1,500
2005-2006	1,500	1,500
2006-2007	1,500	1,500

Other Information:

Details of International Youth Programs can be found at http://www.international.gc.ca/culture/iear/academic_relations/exchange-en.asp.

Continued on next page

Table 10: External User Fees (continued)**Name of Fee Activity: Canadian Foreign Service Institute (CFSI)**

The Canadian Foreign Service Institute (CFSI) generates vote-netted revenue through the provision of foreign language and intercultural effectiveness training services to individuals who are not employees of the Departments of Foreign Affairs.

Fee Type:	Other — Cost recovery for training service provided
Fee Setting Authority:	FAA; TB Cost Recovery and Charging Policy
Date Last Modified:	Started in 1995. An analysis of training needs is carried out on a case-by-case basis following consultation with clients. Course fees are assessed based on full cost recovery.
2003-2004 Forecast Revenue (\$000):	80
2003-2004 Actual Revenue (\$000):	83
2003-2004 Full Cost (\$000):	83
2003-2004 Performance Standard:	All training is evaluated on an ongoing basis. Participants in foreign-language courses receive placement tests before training and proficiency tests upon completion to ensure that targeted levels have been obtained.
2003-2004 Performance Results:	On a scale of 1 (negative) to 5 (positive), the average client rating is 4.2 for Foreign Language training and 4.22 for Intercultural Effectiveness training.

Planning Years

Fiscal Year	Forecast Revenue (\$000)	Estimated Full Cost (\$000)
2004-2005	80	80
2005-2006	80	80
2006-2007	80	80

Continued on next page

Table 10: External User Fees (continued)**Name of Fee Activity: Other External User Charges**

"Other External User Charges" include:

- fees associated with Access to Information (ATI) requests;
- sundry fees consisting mostly of administrative charges levied by the Passport Office for dishonoured payments;
- adjustments to record revenues fees held in suspense accounts over the previous years.

Information concerning departmental ATI services can be viewed at www.infocom.gc.ca.

Fee Type:	Right and Privilege
Fee Setting Authority:	Access to Information Regulations (pursuant to the Access to Information Act); FAA
2003-2004 Actual Revenue (\$000):	808 (comprising \$7,197 in ATI request fees and \$448 in sundry fees and \$800,000 in administration fees)
2003-2004 Full Cost (\$000):	236 (comprising \$236,000 to deliver departmental ATI services and approximately \$448 to address dishonoured payments for travel documents)
2003-2004 Performance Standard:	With respect to requests for release of public information under the Access to Information Act, usually the only fees involved are the \$5 prescribed request fee and charges for photocopying (at 20 cents a page). With respect to sundry fees, a \$15 administrative fee plus any applicable interest is applied by the Passport Office to each dishonoured payment. For ATI requests, any Canadian citizen, Permanent Resident of Canada (whether currently residing in Canada or not) or individuals and corporations present in Canada can request access to any record under the control of the Department. Once a request is made, the Act requires the Department to respond within 30 days of its receipt. This time limit may be extended for a reasonable period if it can be demonstrated that processing the request within 30 days would unreasonably interfere with departmental operations.
2003-2004 Performance Results:	In 2003-2004, the Department received 491 direct ATI requests plus 562 consultations from other government departments. The Department prepares a report to Parliament at the end of each fiscal year, outlining how it operates, the volume of requests received, and how it has responded to those requests. In addition, the Office of the Information Commissioner of Canada reports on the performance of the Department in its annual report. That report may be viewed at www.infocom.gc.ca.

Table 11: List of Evaluations Conducted During Fiscal Year 2003-2004

1. International Centre for Human Rights and Democratic Development
2. Francophonie Summit in Beirut
3. Forum of Federations
4. Program Integrity Funding
5. Property Management Improvement Plan

N.B. The above evaluations have been completed in fiscal year 2003-2004 but have not yet been approved by the Department.

Reporting on Management Issues and Other Government-Wide Initiatives



Section 7

7.1 Government On-Line and Service Improvement

Canada's prominence in providing Internet-based services and information continues to be recognized in international studies of e-government. For instance, according to Accenture's latest report on this subject, released in May 2004, Canada ranks first, for the fourth year in a row, among 22 countries evaluated. Foreign Affairs Canada continues to contribute to this success by leading enhancement and expansion of the gateway for non-Canadians <<http://www.CanadaInternational.gc.ca>> and its cluster, Canada and the World.

Foreign Affairs Canada also continues to solicit and use feedback from clients to improve the non-Canadians gateway as well as its own site. The expressed needs of clients drive the design and application of on-line services. An on-line survey has confirmed that clients are very satisfied with the content and navigation of the Foreign Affairs site, and international focus groups responded favourably to the new design and layout of the gateway for non-Canadians. Over the last year, there was a dramatic increase in usage of the international gateway and clusters (51% increase in visits and 67% in page views). It is particularly noteworthy that these increases took

place during a year when overall growth of traffic to Government of Canada sites declined. The increased usage was primarily the result of efforts to make the gateway pages more accessible to search engines. Referrals from search engines increased tenfold immediately after the pages were reprogrammed.

Foreign Affairs Canada made progress in other service improvements last year, as follows:

- The Passport Office continued consultations with the provinces and territories on the design of an electronic system linking the two levels of government that would provide a more accurate means of verifying the vital information of passport applicants. It implemented the first stage of the Passport On-line program, allowing applicants to download forms from the Internet, and it expanded its program to enable Canadians to submit passport applications at designated Canada Post outlets.
- In collaboration with International Trade Canada, Foreign Affairs Canada is leading an assessment of a Web content management system licensed by Public Works and Government Services Canada. The intent is to allow the content and services of multiple Websites to be better integrated and

rationalized, making information more accessible, accurate and efficiently managed.

- The Government On-Line initiative has driven the Department's development of an international service delivery vision that calls for service delivery that is client-centred and multi-channelled – in person, on the telephone and over the Internet. This project directly supports the Department's strategic objectives of forging an innovative organization and promoting coherent and targeted internal and external communications.
- The Vision for International Services focuses on aligning and integrating services and supporting business processes in a manner that optimizes their contribution to the achievement of Canada's strategic international objectives.

7.2 Sustainable Development Strategy

Agenda 2003: A Sustainable Development Strategy for the Department of Foreign Affairs and International Trade served as a framework for sustainable development initiatives from 2001 to the end of 2003, when the Department was split into two separate organizations – Foreign Affairs Canada and International Trade Canada.

The key goals identified in *Agenda 2003* <<http://www.international.gc.ca/sustain/agenda2003>> were:

- to strengthen the linkages between trade promotion and policy, and the protection of the environment;
- to promote sustainable development in international activities;
- to clarify the place of human security and human rights in sustainable development;
- to implement the sustainable development aspects of the Northern Dimension of Canada's Foreign Policy, a policy framework released in June 2000, to build a strong, dynamic and engaged circumpolar community;
- to prepare for the World Summit on Sustainable Development in 2002; and
- to make sustainable development an operating premise for the Department.

These goals fit well with the strategic priorities that Foreign Affairs Canada focused on in 2003-2004, in particular with respect to international threat reduction, and with foreign and trade policy objectives related to the promotion of human rights, good governance and the rule of law. That fit is also evident in the following sustainable development achievements of April to December 2003, which relate to the commitments in *Agenda 2003* or to commitments in the 2003-2004 Business Plan.

Strengthened Linkages Between Trade Promotion and Policy, and Protection of the Environment

For information on sustainable development initiatives undertaken by International Trade Canada, please refer to the *Departmental Performance Report* of that department.

Promotion of Sustainable Development in International Activities

- Foreign Affairs Canada led Canada's successful participation in the 11th Session of the UN Commission on Sustainable Development in May 2003. FAC chaired the group that negotiated the restructuring of the Commission's work cycle to advance implementation of sustainable development worldwide.
- The Department was instrumental in the bilateral negotiation of a Joint Statement on Climate Change with China. An action plan that highlights areas for Canada-China cooperation was released in October 2003.
- Foreign Affairs Canada collaborated with other federal departments to influence development of the G8 action plan on water, released in June 2003.
- Canada ratified the UN Convention on the Law of the Sea in November 2003. Work is now proceeding to fulfill its specific requirements. In particular, pursuant to Article 76, Canada must prepare a submission to the Commission on the Limits of the Continental Shelf to delimit the outer edges of Canada's continental shelf. This process allows coastal states with extended continental shelves,

such as Canada, to achieve greater certainty with regard to the sovereign rights that they exercise over their continental shelves beyond the 200 nautical mile exclusive economic zone.

Clarification of the Place of Human Security and Human Rights in Sustainable Development

- Canada helped negotiate the Declaration of Nuevo León at the Special Summit of the Americas in January 2004. It set out commitments related to such issues as HIV/AIDS, anti-corruption measures and education.
- Canada played a leadership role in drafting the Declaration on Security in the Americas at the Organization of American States (OAS) Special Conference on Security in Mexico in October 2003. The Declaration, which establishes a framework for greater coherence and coordination on security among OAS members, is based on a respect for democratic values, human rights, fundamental freedoms and the rule of law.
- Canada also collaborated on the negotiation of the Declaration of Santiago on Democracy and Public Trust: A New Commitment to Good Governance for the Americas, a wide-ranging agenda to strengthen democracy and good governance throughout the Americas. It was negotiated by member states at the 33rd General Assembly of the OAS in June 2003.

Implementation of the Sustainable Development Aspects of the Northern Dimension of Canada's Foreign Policy

- Foreign Affairs Canada provided ongoing support for the Arctic Council's Sustainable Development Working Group secretariat (established in Ottawa in January 2003). The Department also helped fund other Council projects, such as a study of the role of women in Arctic fisheries, and a monitoring and assessment project that focuses on persistent toxic substances, food security and the indigenous people of Arctic Russia.
- The Department was involved, with Health Canada and other federal departments, in the launch in October 2003 of the Northern Dimension Partnership in Public Health and Social Well-Being. Partnership participants include the

health ministers from 15 countries as well as representatives from the World Health Organization and other groups. It is intended to help countries prevent major health problems and improve their capacity to set priorities, and to enhance coordination of international activities within the Northern Dimension area.

Follow-up to the World Summit on Sustainable Development

- Since the World Summit on Sustainable Development in Johannesburg in 2002, Foreign Affairs Canada and other federal departments have analyzed the Johannesburg Plan of Implementation, the result of the negotiations. Of the 602 paragraphs it contains, 46 commitments specific to Canada have been identified. This department and International Trade Canada will take the lead on nine of them and participate in the implementation of 24 others. Progress on those commitments will be tracked through the reporting mechanism of *Agenda 2006*, the Department's new sustainable development (SD) strategy. World Summit outcomes are also being used as the basis for positioning Foreign Affairs Canada at major international meetings dealing with SD issues.

More details on these commitments and others can be found in the final progress report on *Agenda 2003* <<http://www.international.gc.ca/sustain/SustainDev/overview-en.asp>>.

The success of *Agenda 2003* as a tool for change was fully assessed in advance of the development of its successor, *Agenda 2006*. That assessment is available at <<http://www.international.gc.ca/sustain/sd-dd/Append-en.asp>>.

Agenda 2006 <<http://www.international.gc.ca/SD-DD>> was tabled in Parliament in February 2004. *Agenda 2006* is the joint sustainable development strategy for Foreign Affairs Canada and International Trade Canada. A decision was taken in January 2004 to proceed with a joint strategy based on the intention of both departments to work in close cooperation on horizontal issues.

Agenda 2006 builds on the many achievements of *Agenda 2003*. Following the advice of stakeholders, it sets fewer goals than *Agenda 2003* and commits to strengthening the capability of employees to operate from a sustainable development premise.



Contact Information



Section 8

8.1 How to Reach Us

Foreign Affairs Canada shares a wealth of information resources and reference tools with the Canadian public through its information and media services.

Information Services

The Enquiries Centre is a referral service and resource centre that responds to general questions about the Department, questions concerning exporting procedures and foreign markets, and questions about Canada's foreign policy and involvement in international organizations. Where specialized knowledge is required, clients are referred to experts in the Department. The Centre also coordinates the storage and distribution of the Department's hard-copy publications.

Telephone: 1 800 267-8376 toll-free in Canada or (613) 944-4000 within the National Capital Region and outside Canada

TTY: (613) 944-9136

Fax: (613) 996-9709

E-mail: enqserv@international.gc.ca

Mail: Enquiries Services (SXCI)
Foreign Affairs Canada
125 Sussex Drive
Ottawa, ON K1A 0G2

The Foreign Affairs Canada Website <http://www.far-aec.gc.ca> is a source of up-to-date information addressing the needs of both domestic and international clients. A large number of documents published by the Department can be accessed on-line <http://www.international.gc.ca/english/news/public.htm>.

The Department's Library holds a unique collection of materials in areas relevant to its mandate. Selected services are available to members of the public conducting research in these subject areas. The Library is open to the public Monday to Friday from 8:30 a.m. to 4:30 p.m. For information, telephone (613) 992-6150 or e-mail infotech@international.gc.ca.

Media Services

The Media Relations Office provides information to the media on all aspects of Canada's foreign and trade policy, relations with other countries, involvement in international organizations, and departmental operations. For information, telephone (613) 995-1874 or fax (613) 995-1405.

8.2 How to Contact Organizations Related to the Department

Foreign Affairs Canada

125 Sussex Drive
Ottawa, ON K1A 0G2

Tel: (613) 944-4000 / 1 800 267-8376

TTY: (613) 944-9136

Web: <http://www.fac-aec.gc.ca>

Canadian International Development Agency

200 Promenade du Portage
Gatineau, QC K1A 0G4

Tel: (819) 997-5006 / 1 800 230-6349

Web: <http://www.acdi-cida.gc.ca>

International Development Research Centre

250 Albert Street, 18th Floor
P.O. Box 8500
Ottawa, ON K1G 3H9

Tel: (613) 236-6163

Fax: (613) 995-2121

Web: <http://www.idrc.ca>

International Joint Commission

Canadian Section

234 Laurier Avenue West, 22nd Floor
Ottawa, ON K1P 6K6

Tel: (613) 995-0088

Fax: (613) 993-5583

Web: <http://www.ijc.org>

Passport Office

Foreign Affairs Canada
Gatineau, QC K1A 0G3

Tel: (819) 994-3500

TTY: (819) 994-3560

Toll Free: 1 800 567-6868

TTY: 1 866 255-7655

Web: <http://www.ppt.gc.ca>

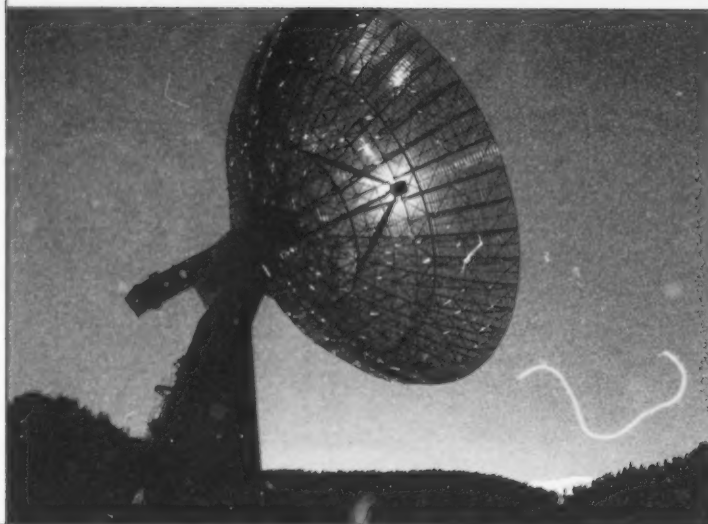
Rights & Democracy: International Centre for Human Rights and Democratic Development

1001 de Maisonneuve Blvd. East
Suite 1100
Montreal, QC H2L 4P9

Tel: (514) 283-6073

Web: <http://www.ichrdd.ca>

Other Information



Section 9

9.1 Acronyms and Abbreviations

ADM	Assistant Deputy Minister	MOU	Memorandum of understanding
APEC	Asia-Pacific Economic Cooperation forum	MRRS	Management, Resources, Results Structure
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations	NATO	North Atlantic Treaty Organization
CIC	Citizenship and Immigration Canada	NGO	Non-governmental organization
CIDA	Canadian International Development Agency	NORAD	North American Aerospace Defence Command
DND	Department of National Defence	OAS	Organization of American States
e3	Equilibrium, effectiveness, excellence (a departmental initiative)	OECD	Organization for Economic Cooperation and Development
G8	Group of seven leading industrialized nations (Canada, France, Germany, Italy, Japan, United Kingdom, United States) plus Russia	OSCE	Organization for Security and Cooperation in Europe
GOL	Government On-Line	PAA	Program Activity Architecture
HRSDC	Human Resources and Skills Development Canada	PCO	Privy Council Office
HSP	Human Security Program	POL	Passport On-line
IAEA	International Atomic Energy Agency	PRAS	Planning, Reporting and Accountability Structure
ICAO	International Civil Aviation Organization	PWGSC	Public Works and Government Services Canada
IPR	International Policy Review	ROCA	Registration of Canadians Abroad
ISAF	International Security Assistance Force	SARS	Severe acute respiratory syndrome
ISO	International Organization for Standardization	SD	Sustainable development
		TBS	Treasury Board Secretariat
		UN	United Nations
		UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
		WMD	Weapons of mass destruction

9.2 Index

A

Afghanistan	6, 19, 21, 25, 27, 34, 40, 42, 44-46, 64
Africa	6, 14-15, 21-22, 24, 26, 32, 36, 38, 41-42, 45-46, 54-56, 86, 89, 91
<i>Agenda 2006</i>	105
Arctic Council	37, 44, 47
Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) forum	21, 24, 37
Association of Southeast Asian Nations (ASEAN)	37-38, 44, 109

B

Brazil	14, 20, 22, 44-46, 57
--------	-----------------------

C

Canada Corps	6, 22
Canada-U.S. relations	6, 15, 22, 32-33, 38, 54, 57
Canadian Heritage	53, 56, 61, 65
Canadian International Development Agency (CIDA)	24, 41, 53
China	6, 14, 20, 22, 45-46, 57, 104
Commonwealth	13, 23, 35, 37, 46, 57

E

Enhanced Representation Initiative	6, 22, 29, 62
European Union	20, 23, 40, 44

F

France	23, 55-57, 109
Francophonie (La)	6, 13, 15, 27, 35, 37, 46, 55, 84, 102
Free Trade Area of the Americas (FTAA)	7

G

G8	5-6, 13-14, 22, 24-26, 32, 35-39, 41-42, 45, 52, 54, 91, 104, 109
Global and human security interests	24
Government On-Line (GOL)	3, 92, 103-104, 109

H

Haiti	5-7, 20, 26-28, 43, 46, 49, 90
Human rights	6-7, 13-15, 20-22, 26-27, 32, 36-38, 41-43, 45-47, 102, 104-105, 108

I

India	14, 20, 22-23, 27, 36, 45, 64
Industry Canada, Minister of Industry	53, 62, 86
Information technology	30, 48, 60-61, 63-64, 67
International Atomic Energy Agency (IAEA)	37, 39, 87, 109
International Criminal Court (ICC)	6, 26, 36, 43
International Joint Commission	15, 108
International Policy Review (IPR)	7-8, 20, 22, 32, 53-54, 109
Iran	26, 28, 37, 40, 46, 49
Iraq	5-6, 19-21, 24, 32, 37-38, 41-42, 46, 50

K

Kyoto Protocol	7
----------------	---

M

Mexico	14, 22-24, 28, 45-46, 49, 56-57, 73, 85, 105
--------	--

N

National security	5, 20, 29, 36-38, 41, 71
National Routing System (NRS)	70-71
NATO	6, 13-14, 23, 25, 36, 40, 55, 109
New Partnership for Africa's Development (NEPAD)	42, 54

O

Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)	24, 52, 54-55, 109
Organization of American States(OAS)	7, 13, 24, 27, 35, 37-38, 44, 46, 105, 109

P

Privy Council Office (PCO)	15, 53, 109
----------------------------	-------------

R

Representation abroad	13, 27, 32, 63-67
Research and development	22
Russia, Moscow	5, 13, 23, 25, 39-40, 44-45, 56, 87-88, 90-91, 105, 109

S

Science and technology	6, 25, 39, 87
Service Improvement Initiative	52, 97
Smart Border Declaration, Smart Border Initiative, smart border process	40
Softwood lumber	81-82
Speech from the Throne	21-22, 34, 91
Sustainable development	3, 7, 104-105, 109

T

Terrorism	6, 13, 20-22, 25, 30, 32, 36-41, 44-47, 50, 60, 64, 86
Treasury Board of Canada Secretariat	12, 31

U

United Nations (UN)	6-7, 13-14, 19, 22, 24-28, 32, 35-36, 38, 40-46, 54-55, 75, 94, 104, 109
United States, U.S.	6, 8, 15, 19-23, 29, 32-33, 37-40, 45, 49, 54, 56-57, 62, 64, 70, 73, 85, 109

W

Washington Secretariat	22, 57
Weapons of mass destruction	13, 20, 36-37, 39-41, 84, 87, 109
World Trade Organization (WTO)	14, 54-55



Affaires étrangères Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/38-2004
ISBN 0-660-62634-9

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

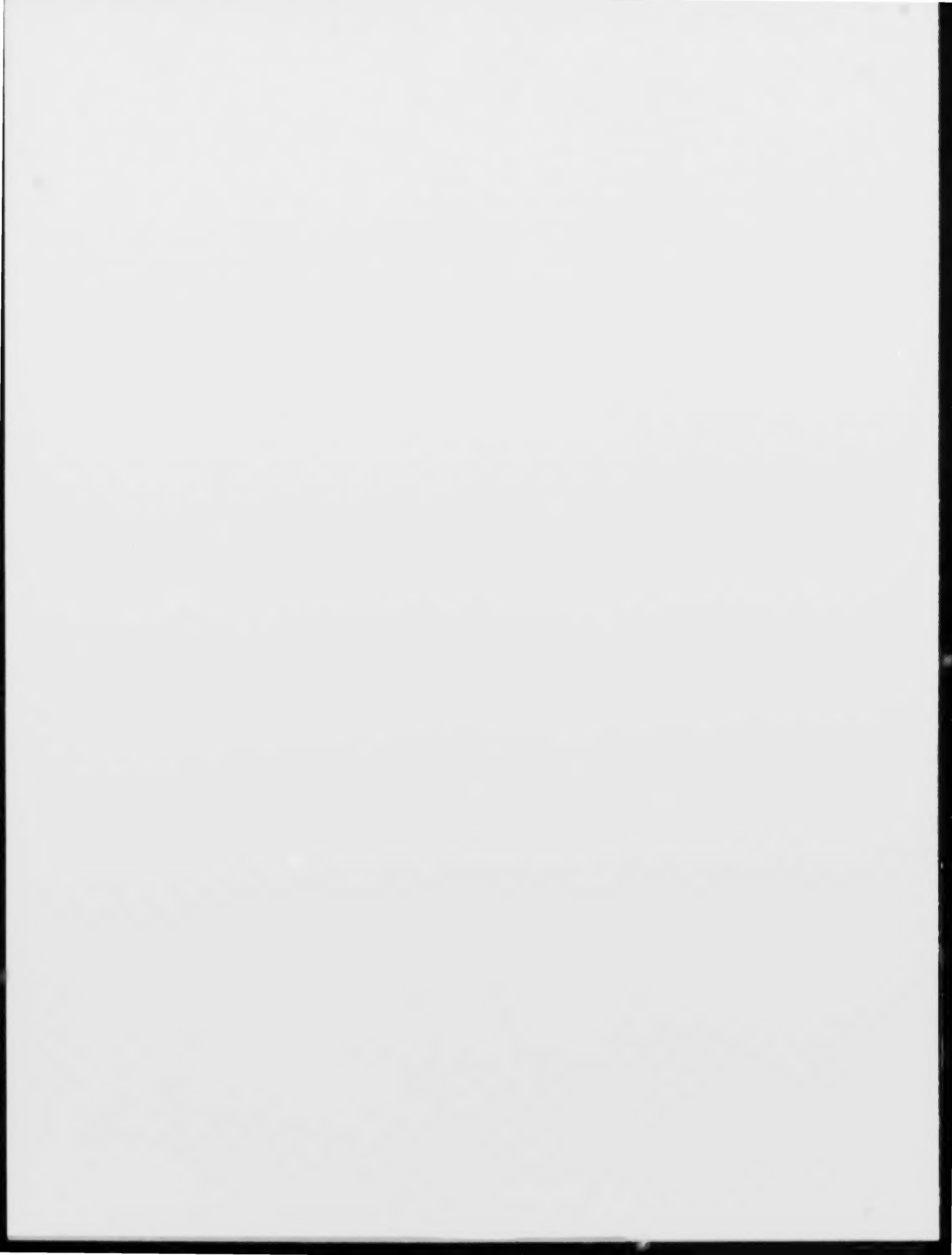
Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca





Affaires étrangères
Canada

Foreign Affairs
Canada

Canada



Affaires étrangères Canada

Rapport sur le rendement

2003-2004

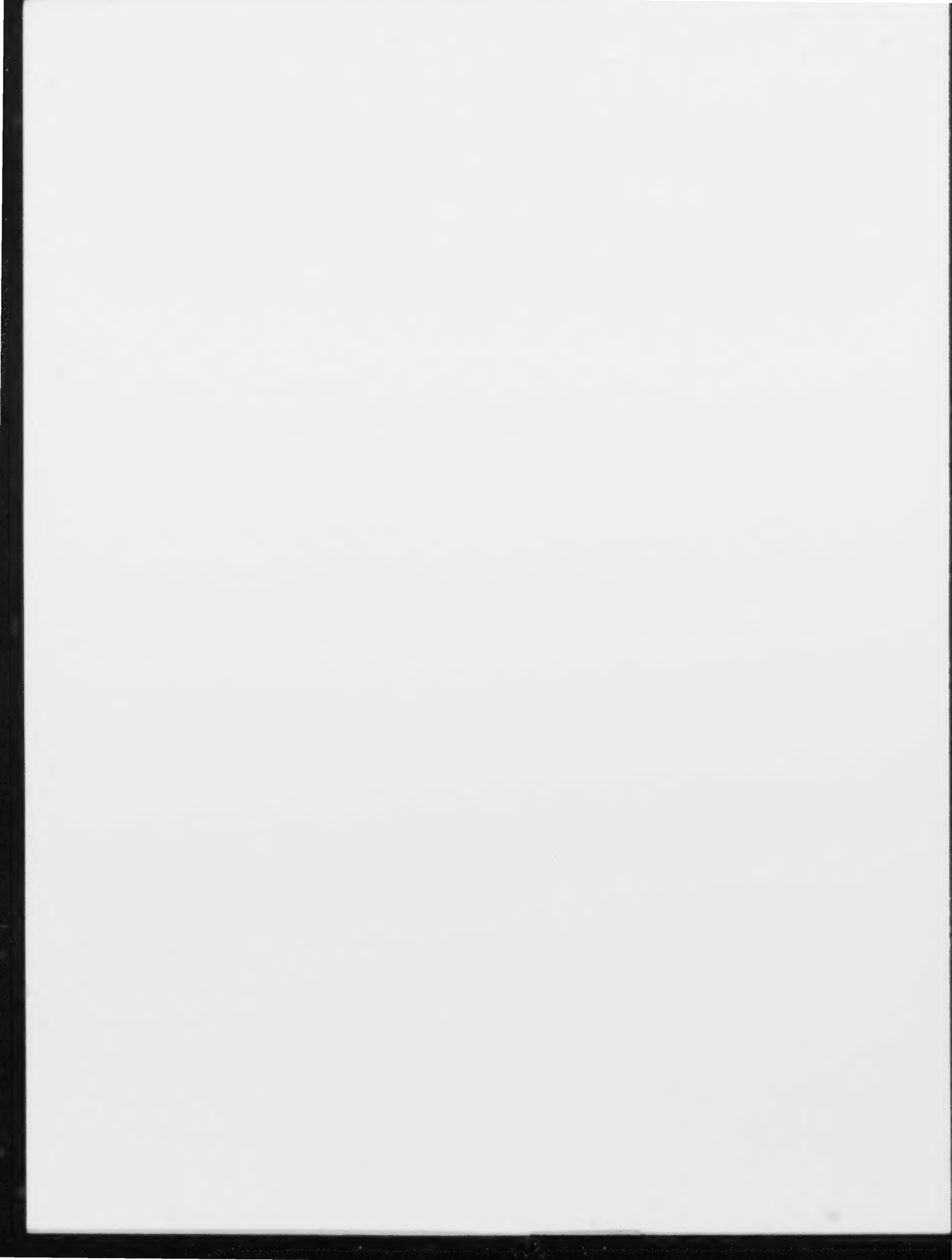
Pour la période se terminant
le 31 mars 2004



L'honorable Pierre S. Pettigrew
Ministre des Affaires étrangères



Section 1 : Messages	
1.1 Message du ministre	5
1.2 Déclaration du sous-ministre au nom de la direction	9
Section 2 : Quoi de neuf?	11
Section 3 : Au sujet du Ministère	13
3.1 Raison d'être	13
3.2 Notre mode d'organisation	15
3.3 Notre mode de fonctionnement	16
Section 4 : Le bilan de nos réalisations par rapport à nos principaux engagements	19
4.1 Notre environnement de travail	19
4.2 Objectifs stratégiques et principaux résultats	21
4.3 Surveillance du rendement	31
4.4 Respect des engagements et leçons à tirer	32
4.5 Regard sur l'avenir	34
Section 5 : Examen du rendement et reddition de compte en regard des objectifs stratégiques	35
5.1 Sécurité et coopération internationales	35
5.2 Aide aux Canadiens à l'étranger	49
5.3 Diplomatie ouverte	53
5.4 Services ministériels	60
5.5 Services aux ministères partenaires	66
5.6 Services de passeport	71
Section 6 : Renseignements financiers	77
Section 7 : Gestion générale et initiatives touchant l'ensemble du gouvernement	105
7.1 Gouvernement en direct et amélioration des services	105
7.2 Stratégie de développement durable	106
Section 8 : Coordonnées	109
8.1 Comment nous joindre	109
8.2 Comment contacter les organismes reliés au Ministère	110
Section 9 : Renseignements supplémentaires	111
9.1 Acronymes et abréviations	111
9.2 Index	112



Messages



L'honorable Pierre S. Pettigrew
Ministre des Affaires étrangères

Section 1

1.1 Message du ministre

Jamais le Canada n'a été aussi international, comme en témoignent nos engagements multilatéraux, nos échanges avec le monde entier, nos investissements sur toute la planète, le succès international des artistes canadiens et nos liens avec toutes les régions du globe. Cette réalité nous pose des défis autant qu'elle nous ouvre des portes, car notre vie quotidienne subit les conséquences profondes des événements qui se produisent dans des pays lointains. Les Canadiens doivent sans cesse reconsidérer le rôle qu'ils souhaitent et qu'ils doivent jouer dans le monde.

L'année dernière a été très mouvementée. La scène internationale a été marquée par toutes sortes de conflits et de crises de nature mondiale, des pays en déroute et des tensions régionales croissantes. La guerre en Iraq, la chute du régime en Haïti, le conflit israélo-palestinien, la crise au Soudan, le SRAS et les difficultés rencontrées par les citoyens canadiens à l'étranger comptent notamment parmi les situations complexes auxquelles le Ministère a dû

faire face tout au long de l'année. Le présent rapport fait état des efforts déployés par le personnel d'Affaires étrangères Canada, tant à l'Administration centrale que dans le réseau de nos missions à l'étranger, pour faire face à ces situations et pour promouvoir les intérêts des Canadiens partout dans le monde.

Les initiatives prises par le Ministère tout au long de l'année dernière sont le sujet du présent rapport.

Assurer la sécurité nationale dans un contexte mondial

Affaires étrangères Canada travaille à accroître la sécurité humaine et à établir un système international pacifique, universel et fondé sur des règles qui reflètent les valeurs canadiennes.

Dans le cadre du Partenariat mondial du G8 contre la prolifération des armes de destruction massive et des matières connexes, le Canada a conclu un accord bilatéral

avec la Russie pour faciliter la mise en œuvre de projets visant la destruction des armes chimiques, le démantèlement des sous-marins nucléaires et la sécurité et l'élimination des produits nucléaires. Le Canada a également contribué à orienter les anciens scientifiques de l'armement vers des recherches pacifiques en versant 18 millions de dollars au Centre international des sciences et de la technologie de Moscou, pour le financement et l'administration de 23 projets de recherche et de technologie.

L'an dernier, en collaboration avec ses alliés de l'OTAN, le Canada a déployé un effectif important dans le cadre de la Force internationale d'assistance à la sécurité dirigée par l'OTAN en Afghanistan, contribuant ainsi à améliorer la sécurité dans ce pays en aidant l'Autorité de transition en Afghanistan et l'ONU. Le Canada a également participé à l'établissement de la Force de réaction de l'OTAN dans le but de renforcer la capacité de l'Alliance de prévenir les conflits.

En Haïti, le Canada a participé au déploiement de soldats dans un premier temps, puis de forces de police pour stabiliser la situation. Pour faire face aux défis immédiats de stabilisation à court terme, le Canada déploie 100 policiers auprès de la mission des Nations Unies. Nous sommes extrêmement heureux qu'un Canadien, le surintendant David Beer, ait été choisi par l'ONU pour servir à titre de commissaire en chef de la police civile de la mission de stabilisation.

Le Canada et ses partenaires du G8 ont élaboré un plan d'action pour le renforcement des capacités de lutte contre le terrorisme et créé un Groupe d'action contre le terrorisme pour appuyer le Comité contre le terrorisme du Conseil de sécurité des Nations Unies. Le Canada a également participé à la formulation de recommandations et de bonnes pratiques visant à localiser, à geler, à saisir et à confisquer le produit d'infractions criminelles afin qu'il ne profite pas au financement du terrorisme et du crime organisé.

Affaires étrangères Canada n'a pas cessé, dans le cadre de ses propres activités, de prendre des mesures visant à parer aux menaces accrues pesant sur la sécurité, les biens et les intérêts des Canadiens, en renforçant les mesures de sécurité, en faisant l'acquisition de matériel de sécurité et en perfectionnant la formation à la sécurité tant à l'Administration centrale que dans les missions du Canada à l'étranger.

Influencer plus efficacement les relations canado-américaines

L'Initiative de représentation accrue est au cœur des efforts que le Ministère déploie pour accroître l'influence du Canada auprès des États-Unis. Cette initiative vise à augmenter le personnel diplomatique et commercial canadien sur des marchés clés américains. Une initiative complémentaire, la création du nouveau secrétariat à l'ambassade du Canada à Washington renforcera les efforts de défense des intérêts canadiens aux États-Unis tout en assurant au Canada une voix unique à Washington.

Au cours de l'année dernière, le Canada et les États-Unis ont continué de travailler sur divers dossiers liés à la sécurité et à la défense au sein d'importantes organisations bilatérales telles que le Groupe consultatif bilatéral sur l'antiterrorisme et le Groupe de planification binational, qui vise à améliorer la coopération en matière de défense.

Faire progresser les droits de la personne, la démocratie et la bonne gouvernance

En 2003-2004, le Canada a travaillé dans les enceintes bilatérales et multilatérales pour maintenir l'attention de la communauté internationale sur les violations des droits de la personne, du droit humanitaire et du droit des réfugiés dans différentes régions du globe, y compris par le dialogue bilatéral avec la Chine et l'Indonésie, le dialogue plurilatéral en Asie coparrainé par la Norvège et la Chine, et des interventions à grand retentissement à la Commission des droits de l'homme et à l'Assemblée générale des Nations Unies.

Le Canada a financé 17 projets destinés à promouvoir et à renforcer la connaissance et la compréhension de la Cour pénale internationale (CPI) en Europe, en Asie, en Afrique, en Amérique du Nord, en Amérique latine, dans les Caraïbes et au Moyen-Orient. Dirigée par un Canadien, la CPI lutte contre l'impunité et juge les responsables des crimes les plus graves.

Le gouvernement a créé un nouvel organisme autonome : Corps Canada. Celui-ci contribue à établir des liens entre les nombreuses organisations et les experts qui œuvrent au renforcement des institutions et exploite l'énergie des Canadiens de tous âges engagés ou décidés à participer au développement des institutions.

Promouvoir les intérêts du Canada par l'intermédiaire des organisations multilatérales

Le Canada a participé aux efforts consacrés par la communauté internationale pour renforcer le rôle des Nations Unies en Iraq, un objectif primordial pour le Canada. Il a également appuyé les efforts multilatéraux déployés en Iraq, en apportant la plus grande partie de son assistance par l'intermédiaire de l'ONU et de la Banque mondiale.

L'année dernière, le Canada a attiré l'attention des Nations Unies et de la Francophonie sur la détérioration du statut des droits de la personne en Haïti. En décembre 2003, lors de la réunion du Conseil permanent de l'Organisation des États américains, le Canada a proposé que la Commission interaméricaine des droits de la personne envisage la possibilité d'établir une mission d'observation permanente en Haïti.

Le Ministère joue un rôle de chef de file dans la négociation d'accords internationaux et la coordination des positions canadiennes sur l'environnement et le développement durable. Le changement climatique est actuellement un enjeu considérable. Nous préparons activement le Mécanisme pour un développement propre afin d'appuyer la mise en œuvre du Protocole de Kyoto lorsqu'il entrera en vigueur. Tout au long de l'année passée, nous avons travaillé avec ardeur sur la Convention de Rotterdam sur la procédure de consentement préalable, le Protocole de Cartagena sur la biosécurité, le suivi du Sommet mondial sur le développement durable, l'avenir du Programme des Nations Unies pour l'environnement et les conventions environnementales annexes de la Zone de libre-échange des Amériques, ainsi que sur plusieurs accords commerciaux bilatéraux. Deux réussites de la dernière année sont particulièrement dignes de mention : la Convention de Stockholm sur les polluants organiques persistants, que le Canada a codirigée, est entrée en vigueur en mai, et le Ministère a réussi à obtenir un financement pour dix ans destiné au secrétariat de la Convention sur la diversité biologique, situé à Montréal.

Faire rayonner les valeurs et la culture canadiennes dans le monde entier

La culture et l'éducation sont des outils importants dans la diplomatie publique. En faisant une promotion plus active de la culture, de l'éducation et des arts canadiens sur des marchés importants de par le monde, le Ministère, en collaboration avec des partenaires locaux clés, a réussi à sensibiliser à l'identité, aux valeurs et à l'excellence canadiennes. Nous avons aidé à rehausser le profil et à accroître la mobilité des artistes et des universitaires canadiens, et à augmenter les ventes de produits et de services culturels et éducatifs canadiens. Nous avons continué à attirer des étudiants étrangers au Canada, à aider les jeunes Canadiens à partir étudier à l'étranger et, par l'intermédiaire d'un vaste programme de bourses et de subventions, à encourager les études canadiennes dans des pays clés partout dans le monde.

Fournir aux Canadiens l'information la plus juste, les conseils les plus avisés et les services les mieux adaptés

En juin 2003, mon prédécesseur, le ministre Bill Graham, a déposé au Parlement un rapport consacré au Dialogue sur la politique étrangère, vaste exercice de consultations publiques qui a eu lieu dans tout le pays. Par l'entremise d'assemblées publiques, d'événements spéciaux et de groupes de discussion sur le Web, le gouvernement a reçu les avis d'organisations et de citoyens canadiens sur un large éventail de questions d'ordre international. Cette rétroaction du public a apporté une contribution considérable aux travaux en cours sur l'examen de notre politique internationale.

L'an dernier, le Bureau des passeports a procédé à de nombreuses améliorations pour renforcer la sécurité des documents de voyage canadiens. Le nouveau passeport numérique infalsifiable a été introduit au Canada, et des consultations ont eu lieu avec les provinces et les territoires sur la conception d'un système électronique qui lierait les deux ordres de gouvernement et permettrait de vérifier de façon plus exacte l'information essentielle sur les demandeurs de passeport.

Le Ministère a également continué à améliorer la qualité de l'information et des conseils fournis aux Canadiens sur les voyages à l'étranger. La conception de la page Web des Affaires consulaires, qui a attiré 10,5 % d'utilisateurs de plus l'an dernier qu'en 2002-2003, a été repensée pour faciliter l'accès des internautes et mettre les aspects principaux du service en évidence, comme les conseils aux voyageurs, les esquisses de pays et les actualités. De plus, le Ministère a remis certaines publications à jour, notamment *Bon voyage, mais...* <http://www.voyage.gc.ca/main/pubs/bon_voyage_but-fr.asp>, et produit de nouvelles publications, telles que *L'aide-mémoire du voyageur* <<http://www.voyage.gc.ca/main/before/checklist-fr.asp>>.

Tournés vers l'avenir

En décembre 2003, le premier ministre a demandé au ministre des Affaires étrangères de diriger, en étroite collaboration avec les ministres de la Défense nationale, de la Coopération internationale et du Commerce international, un examen approfondi de la place qu'occupe le Canada dans le monde. L'Examen de la politique internationale vise à moderniser les stratégies canadiennes en matière de défense, de développement, de commerce et d'investissement, afin de guider les actions futures du gouvernement et de préparer la voie à une approche pangouvernementale et pancanadienne des questions internationales. Les nouvelles orientations stratégiques doivent être soumises à l'examen d'un comité parlementaire à l'automne 2004, et je suis impatient de savoir quelles seront les opinions des Canadiens.

Je suis particulièrement fier de ce que le Ministère a accompli tout au long de l'année, qui a été une période de transition au cours de laquelle l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a été scindé en deux organisations distinctes. La ministre de la Coopération internationale se joint à moi pour exprimer sa sincère gratitude au personnel du tout nouveau ministère des Affaires étrangères qui a maintenu au plus haut niveau les normes de service pour lesquelles il est reconnu, tout en réduisant au minimum les interruptions de service aux Canadiens durant cette période difficile.



L'honorable Pierre S. Pettigrew, ministre des Affaires étrangères et M. Colin Powell, secrétaire d'État américain, au département d'État, Washington, D.C., août 2004.



V. Peter Harder
Sous-ministre des Affaires étrangères

1.2 Déclaration du sous-ministre au nom de la direction

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport ministériel sur le rendement* (RMR) de 2003-2004 d'Affaires étrangères Canada.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncés dans le *Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement* de 2003-2004. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait général, juste et transparent du rendement de l'organisation à l'exercice 2003-2004.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'V. Peter Harder'.

V. Peter Harder

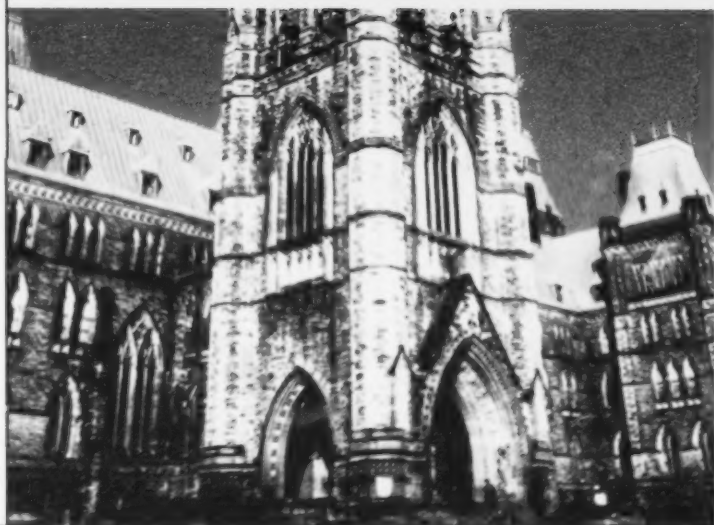
Sous-ministre des Affaires étrangères

OCT - 5 2004

Date



Quoi de neuf?



Section 2

Deux ministères à partir d'un

Un changement de taille est intervenu dans l'administration fédérale en décembre 2003, avec la scission de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) en deux organisations : Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada. Cela a eu pour ce *Rapport ministériel sur le rendement*, des conséquences majeures, notamment :

- Le présent rapport porte sur l'exercice 2003-2004, période au cours de laquelle les deux nouveaux ministères n'ont formé qu'une seule organisation, le MAECI, jusqu'au 12 décembre 2003, date à laquelle ils ont commencé à fonctionner séparément.
- Même si les deux ministères ont fonctionné comme un seul durant la majeure partie de l'exercice 2003-2004, le présent rapport ne comprend pas d'information sur les priorités et les réalisations de Commerce international Canada. À compter de maintenant, les deux ministères publieront désormais leurs propres rapports de planification et de rendement.
- Bien que ce *Rapport ministériel sur le rendement* ne concerne qu'Affaires étrangères Canada, son contenu

est basé sur la planification des activités faite par le MAECI avant sa séparation en deux ministères distincts. Le *Rapport sur les plans et les priorités* d'Affaires étrangères Canada pour l'exercice 2005-2006 sera le premier document de planification et de rendement à refléter pleinement la structure et le mandat du ministère chargé de la politique étrangère du Canada.

Un rapport stratégique, transparent et facile à consulter

Affaires étrangères Canada maintiendra la pratique instaurée à l'époque du MAECI et rendra compte au Parlement et aux Canadiens de façon transparente, logique et axée sur les résultats. Dans ce document, le Ministère continue d'aligner ses plans et ses priorités sur le Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation (CPRR) du MAECI et sur son Cadre de planification et de priorités stratégiques. Les éléments clés de ces cadres seront incorporés à la nouvelle Structure de la gestion, des ressources et des résultats – Architecture d'activités de programme (SGRR-AAP) d'Affaires étrangères Canada. La SGRR-AAP remplacera désormais le CPRR comme document d'orientation du Ministère pour établir ses plans et faire rapport.

Dans l'établissement du présent rapport, le Ministère a été très attentif aux six principes régissant la présentation de rapports sur le rendement, énoncés par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Ces principes exigent des ministères de :

- Brosser un tableau cohérent et équilibré du rendement ministériel qui soit bref et direct.
- Mettre l'accent sur les résultats et non sur les extrants.
- Associer le rendement aux engagements antérieurs et expliquer toute modification apportée.
- Présenter le rendement dans son contexte.
- Lier les ressources aux résultats.
- Expliquer pourquoi le public peut faire confiance à la méthodologie et aux données utilisées pour prouver le bien-fondé du rendement.

Le Ministère prend des mesures pour rendre ses rapports de planification et de rendement aussi clairs et intelligibles que possible. Le jargon bureaucratique a été évité et l'usage des acronymes réduit au minimum. Les initiatives, les organisations et les termes susceptibles d'être inconnus de certains lecteurs ont été brièvement expliqués. Enfin, ce document contient davantage de rubriques et de graphiques pour que l'information soit présentée de façon concise et que le lecteur trouve facilement ce qu'il cherche.

La structure de ce *Rapport ministériel sur le rendement* est la suivante. Il commence par une brève description de la

raison d'être d'Affaires étrangères Canada et trace les grandes lignes du Ministère, telles que son organisation, sa structure de fonctionnement et le processus de reddition de comptes. Vient ensuite une brève description des facteurs de l'environnement de travail qui ont affecté ses activités en 2003-2004, notamment les principaux défis et risques rencontrés. Le rapport souligne ensuite les priorités du Ministère et ses principales réalisations pendant la période, ainsi que les méthodes qu'il a utilisées pour évaluer son rendement.

Le reste du document est divisé en sections portant sur les secteurs d'activité qui correspondent aux six objectifs stratégiques du CPRR concernant Affaires étrangères Canada.

Dans chacune des six sections portant sur les secteurs d'activité, les informations sont présentées sous les cinq rubriques suivantes :

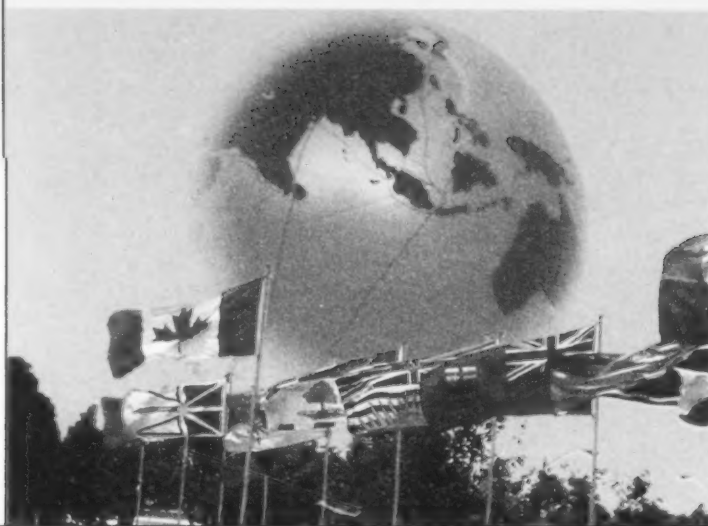
- Notre objectif stratégique à long terme;
- Nos ressources en 2003-2004;
- Moyens mis en œuvre pour réaliser notre objectif à long terme;
- Notre environnement de travail en 2003-2004;
- Réalisations et rendement général en 2003-2004.

À la fin du rapport, le lecteur trouvera des renseignements financiers et un aperçu général des questions de gestion et des initiatives gouvernementales propres au Ministère.



Le premier ministre Paul Martin, prononçant un discours-programme sur l'avenir de l'interdépendance mondiale, lors du Forum économique mondial tenu à Davos, en Suisse, le 23 janvier 2004.

Au sujet du Ministère



Section 3

3.1 Raison d'être

Affaires étrangères Canada veille à ce que le rôle que joue notre pays en toute indépendance dans le monde soit empreint de fierté et d'influence; à cette fin, le Ministère met en œuvre son programme international et fait la promotion des valeurs, de la culture et de la diversité canadiennes à l'étranger. Il gère les relations politiques, économiques et culturelles du Canada avec les autres pays au plan bilatéral et par l'entremise d'organisations internationales dont le Canada est membre, notamment l'Organisation des Nations Unies, l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN), le G8 (les sept pays les plus industrialisés plus la Russie), le Commonwealth, la Francophonie et l'Organisation des États américains.

Le Ministère coordonne les efforts du Canada sur la scène internationale pour assurer la sécurité des Canadiens, soutient la lutte contre la prolifération des armes de destruction massive, fait la promotion des droits de la personne, de la bonne gouvernance et de la primauté du droit, et est engagé dans la campagne mondiale contre le terrorisme.

Le Ministère interprète le monde pour les Canadiens et facilite leur participation à la communauté mondiale. Il aide les Canadiens à voyager, à vivre ou à faire des affaires à l'étranger en leur fournissant un passeport et des services consulaires. Il appuie également les objectifs et les activités d'autres ministères et organismes fédéraux, des provinces, territoires et municipalités à l'étranger. Il encourage en outre la gestion, la planification et les partenariats novateurs dans ses propres activités.

Dans toutes ses activités, le Ministère adopte une approche pangouvernementale, en coordonnant les politiques, ainsi qu'en assurant des services et une infrastructure aux partenaires qui partagent ses bureaux dans les missions à l'étranger. Celles-ci assurent la liaison entre les programmes canadiens à l'étranger et les autres intervenants canadiens et locaux. Cela permet à tous les partenaires fédéraux opérant à l'étranger de prendre des décisions éclairées quant à leurs objectifs et leurs programmes internationaux. Les services et l'infrastructure que le Ministère met à la disposition de ses partenaires installés dans les missions à l'étranger comprennent des bureaux, des logements, des ressources humaines, la gestion des finances et du matériel, ainsi que des services d'information et de technologie.

Il est important de noter que la représentation du Canada à l'étranger est en augmentation constante, puisque de trois ou quatre ministères fédéraux initialement représentés à l'étranger, on en compte désormais 15. De plus, six organismes fédéraux et trois provinces sont maintenant aussi représentés dans nos missions. Au total, 75 % des employés fédéraux qui sont en poste à l'étranger travaillent pour d'autres ministères qu'Affaires étrangères Canada.

À l'heure actuelle, Affaires étrangères Canada assure la gestion de 2 294 propriétés à l'étranger évaluées à environ 2 milliards de dollars. Grâce à ses réseaux électroniques, le Ministère assure des services de gestion de la voix, des données et de l'information classifiées et désignées à l'Administration centrale et dans les missions à l'étranger. Ces réseaux contribuent également à la réputation avant-gardiste du gouvernement du Canada en matière de présence sur Internet.

Rôles des missions du Canada à l'étranger et des secteurs géographiques du Ministère

Affaires étrangères Canada gère le réseau des missions du Canada à l'étranger comme un actif appartenant à l'ensemble du gouvernement fédéral. Le Canada a des relations diplomatiques avec la quasi-totalité des 192 États indépendants du monde, grâce à 281 missions (ambassades, hauts-commissariats, consulats généraux, consulats, bureaux satellites, consulats honoraires et missions auprès d'organisations multilatérales telles que l'ONU). Le Canada a des missions dans 150 États indépendants, 7 dépendances et territoires à souveraineté spéciale et 8 organisations multilatérales. Par région, le Canada a 76 missions en Europe, 54 en Asie-Pacifique, 63 en Afrique et au Moyen-Orient, 54 en Amérique latine et dans les Antilles et 26 en Amérique du Nord. Même si le réseau de nos missions couvre la planète, les ressources internationales du Canada sont largement concentrées dans quelques pays prioritaires (autres nations du G8, Mexique, Brésil, Inde et Chine) et les organisations multilatérales, dont l'ONU, l'Organisation mondiale du commerce et l'OTAN.

Chaque mission a pour rôle de représenter le gouvernement du Canada et de défendre les intérêts canadiens dans le pays d'accueil. Le chef de mission est le représentant officiel du gouvernement du Canada auprès du gouvernement hôte. À ce titre, il a pour mandat de gérer l'ensemble des relations du Canada avec le pays, la région ou la mission concernés, et d'y défendre les intérêts de tous les programmes fédéraux. Relevant du sous-ministre adjoint chargé du secteur géographique

pertinent à Affaires étrangères Canada, il veille à ce que tous les programmes et toutes les politiques du gouvernement fédéral exécutés par la mission soient bien coordonnés et se renforcent mutuellement.

Chaque programme exécuté dans les missions à l'étranger est dirigé par un gestionnaire. Les gestionnaires à l'emploi d'Affaires étrangères Canada reçoivent leurs instructions des secteurs fonctionnels et géographiques de l'Administration centrale du Ministère, alors que les employés des organisations partenaires relèvent de leur propre ministère ou organisme.

Les quatre secteurs géographiques d'Affaires étrangères Canada (Afrique et Moyen-Orient, Amériques, Asie-Pacifique et Europe) administrent et coordonnent les relations du Canada avec leurs régions respectives, et fournissent des ressources et une orientation aux missions canadiennes sur tous les aspects de la politique étrangère et des services consulaires. Ils ont aussi pour mandat :

- de conseiller le ministre des Affaires étrangères, à partir d'analyses de pays et de région;
- de gérer certains programmes de base ainsi que toutes les activités opérationnelles du Ministère;
- d'aider à coordonner les initiatives des autres ministères et organismes fédéraux occupant des bureaux dans les missions à l'étranger.

Nos employés

Affaires étrangères Canada emploie du personnel de deux filières du Service extérieur : des agents politiques/économiques et des agents-gestionnaires consulaires. Il s'agit d'employés permutants, qui sont régulièrement réaffectés entre l'Administration centrale et les missions canadiennes à l'étranger.

Les agents politiques/économiques jouent un rôle clé en façonnant les politiques du Canada sur un large éventail de questions, telles que les droits de la personne dans le monde, l'environnement, le désarmement, le processus de paix au Moyen-Orient et les différends commerciaux. En général, ces agents passent beaucoup de temps à travailler avec leurs homologues étrangers.

Les agents-gestionnaires consulaires dirigent les opérations de quatre secteurs d'activité dans les missions à l'étranger : aide aux Canadiens à l'étranger; services de passeport; services ministériels; et services aux ministères partenaires. Ils apportent aide et conseils aux Canadiens à l'étranger.

dans des situations aussi variées que l'emprisonnement, les décès, les enlèvements d'enfant et l'évacuation en cas de crise politique ou de catastrophe naturelle. Ils coordonnent également les services dispensés à tous les ministères et organismes du gouvernement du Canada qui exercent des activités à l'étranger, et assurent notamment la gestion de l'attribution des marchés, de l'approvisionnement et des ressources humaines. À l'Administration centrale, ces agents s'occupent de la gestion des ressources budgétaires et humaines.

Le Ministère compte aussi dans son effectif des employés non permutants travaillant à l'Administration centrale à Ottawa et dans les bureaux des passeports au pays, ainsi que des employés recrutés sur place travaillant exclusivement dans les missions à l'étranger, qui le font profiter de leurs connaissances du milieu, de leurs compétences linguistiques et de leur expertise.

3.2 Notre mode d'organisation

Le ministre des Affaires étrangères est Pierre Pettigrew. Il est épaulé par Aileen Carroll, ministre de la Coopération internationale, qui dirige l'Agence canadienne de développement international, et par Jacques Saada, ministre responsable de la Francophonie (et ministre de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec).

Le rôle des secrétaires parlementaires a été étendu pour leur permettre de participer plus activement à l'élaboration des politiques. Dan McTeague est le secrétaire parlementaire du ministre des Affaires étrangères. Le ministre travaille également en étroite collaboration avec Marlene Jennings, secrétaire parlementaire du premier ministre (relations Canada-États-Unis). La ministre de la Coopération internationale quant à elle est secondée par la secrétaire parlementaire Patricia Torsney.

La création de deux nouveaux comités du Cabinet respectivement chargés des affaires internationales et des relations avec les États-Unis permettra d'adopter une approche plus intégrée des principaux enjeux internationaux et bilatéraux. Le Comité du Cabinet chargé des affaires internationales est présidé par le ministre des Affaires étrangères, Pierre Pettigrew, et co-présidé par le ministre de la Défense nationale, Bill Graham. Le Comité du Cabinet chargé des relations canado-américaines est présidé par le premier ministre et co-présidé par Pierre Pettigrew. Ce comité reçoit l'appui du Secrétariat aux relations canado-américaines relevant du Bureau du Conseil privé.

Diverses organisations externes relèvent du ministre des Affaires étrangères :

- le Centre de recherches pour le développement international, qui aide les collectivités des pays en développement à faire face aux problèmes sociaux, économiques et environnementaux;
- la Commission mixte internationale, organe canado-américain qui gère et protège les lacs et rivières frontaliers du Canada et des États-Unis;
- Droits et Démocratie (Centre international des droits de la personne et du développement démocratique), organisme indépendant qui défend les droits de la personne et les processus et institutions démocratiques.

Le Bureau des passeports est un organisme de service spécial interne à Affaires étrangères Canada. Il relève du sous-ministre.

En bout de ligne, le sous-ministre des Affaires étrangères (V. Peter Harder) et la sous-ministre déléguée (Marie-Lucie Morin) sont responsables de tous les résultats stratégiques et résultats clés du Ministère. En aval de ces deux hauts fonctionnaires, le Ministère dispose d'un conseiller juridique (Colleen Swords) et de huit sous-ministres adjoints (SMA), lesquels élaborent les politiques et les initiatives nécessaires à la réalisation des objectifs du Ministère au regard des six secteurs d'activité dans le monde.

Ces secteurs d'activité fournissent le cadre de responsabilisation du Ministère pour sa gestion ainsi que pour ses rapports de planification et de rendement.

Les quatre SMA chargés des secteurs géographiques (John McNee – Afrique et Moyen-Orient; Marc Lortie – Amériques; David Mulroney – Asie-Pacifique; et Paul Dubois – Europe) occupent une position unique : ils relèvent à la fois des sous-ministres d'Affaires étrangères Canada et de Commerce international Canada, en raison du rôle critique qu'ils jouent dans le fonctionnement des deux ministères.

Affaires étrangères Canada fournit la plupart des services ministériels requis par Commerce international Canada.

Partenaires clés

Affaires étrangères Canada collabore étroitement avec :

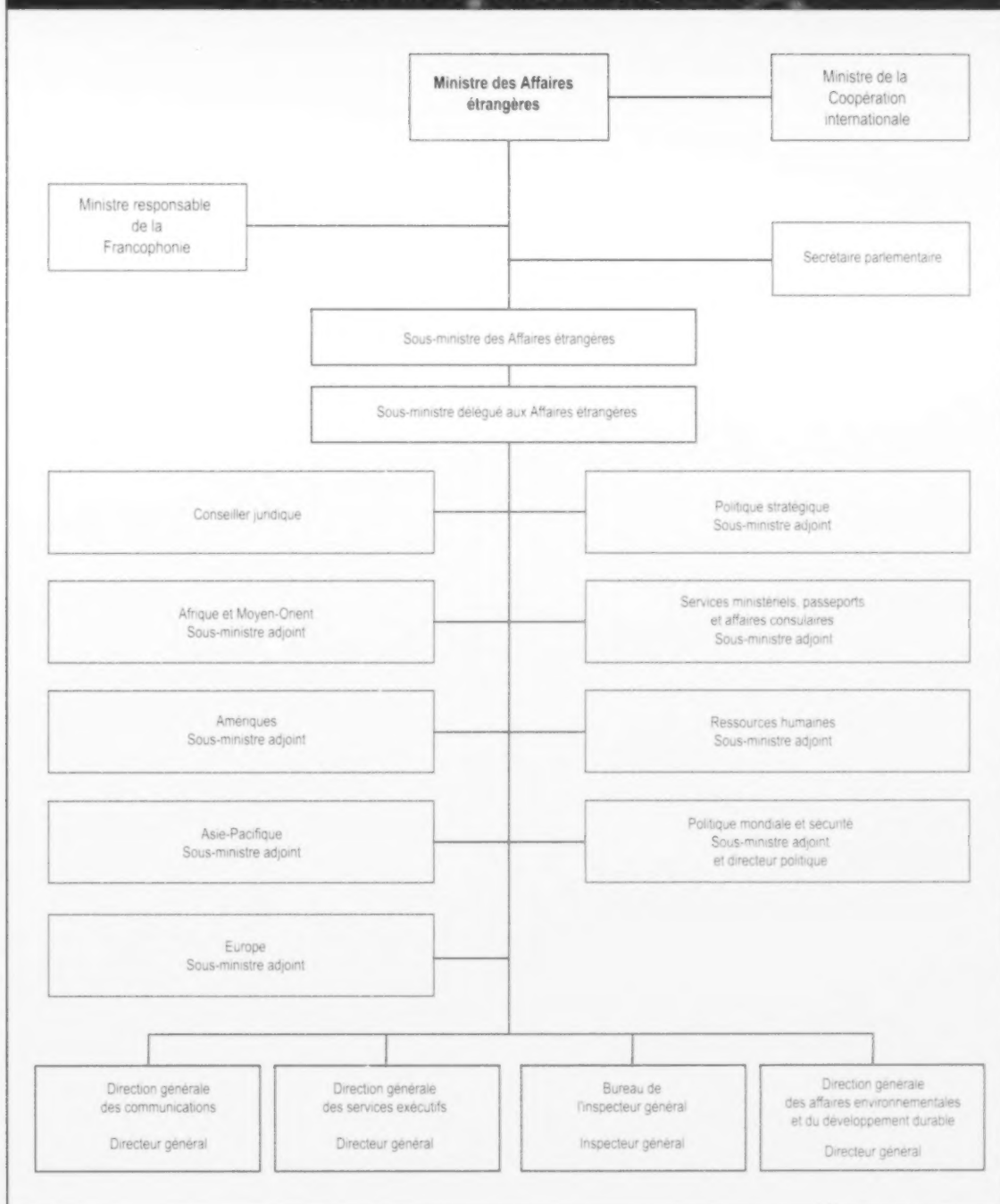
- les autres ministères et organismes fédéraux;
- les gouvernements provinciaux et territoriaux, et les administrations municipales;
- les secteurs privé et bénévole canadiens;
- les organisations non gouvernementales et les groupes de citoyens canadiens;
- les communautés culturelles et universitaires étrangères que le Canada intéresse;
- les médias canadiens et internationaux;
- les représentants de gouvernements étrangers;
- les organisations multilatérales.

3.3 Notre mode de fonctionnement**Mettre en œuvre la gestion axée sur les résultats**

Le passage d'une gestion par activités à une gestion axée sur les résultats et les rapports se poursuit au Ministère. Les rapports de planification et de rendement du Ministère, y compris celui-ci, mettent l'accent sur les résultats obtenus pour les Canadiens, conformément aux exigences gouvernementales concernant la gestion axée sur les résultats, ainsi que l'accroissement de la responsabilisation et de la transparence.

Ces rapports ne sont pas établis isolément, mais plutôt selon un cycle continu. Le personnel du Ministère a fait un effort concerté pour référer au rapport qui précède immédiatement celui-ci, afin de mettre en évidence les liens entre les plans et les réalisations. Cela permet à tous les lecteurs de mieux comprendre ce que le Ministère entendait faire, et dans quelle mesure il y est parvenu.

Organigramme du Ministère (2004-2005)



Secteurs d'activité :**résultat stratégique, responsabilité et dépenses réelles, 2003-2004**

Secteur d'activité : objectif stratégique	Relève de :	Dépenses réelles (millions \$)
Sécurité et coopération internationales : Système international pacifique et fondé sur le droit, qui reflète les valeurs canadiennes et protège le Canada des menaces venant de l'étranger.	James Wright SMA , Politique mondiale et sécurité	651,7
Aide aux Canadiens à l'étranger : Prestation d'une aide officielle efficace aux Canadiens qui voyagent, vivent ou font des affaires à l'étranger.	Kathryn McCallion SMA , Services ministériels, passeport et affaires consulaires	59,1
Diplomatie ouverte : Promotion de l'intérêt et de la confiance accordés au Canada à l'étranger ainsi que d'un environnement international qui soit favorable aux intérêts politiques et économiques du Canada et reflète ses valeurs.	Ross Hornby SMA , Politique stratégique	100,8
Services ministériels : Prestation de services de soutien rentables à Affaires étrangères Canada et à Commerce international Canada pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs.	Kathryn McCallion SMA , Services ministériels, passeport et affaires consulaires Gisèle Samson-Verreault SMA , Ressources humaines	318,6
Services aux ministères partenaires : Prestation de services de soutien rentables aux ministères partenaires pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs internationaux.	Kathryn McCallion SMA , Services ministériels, passeport et affaires consulaires	454,0
Services de passeport : Fourniture aux Canadiens et aux résidents admissibles de documents de voyage, notamment des passeports, qui soient reconnus à l'échelle internationale.	Kathryn McCallion SMA , Services ministériels, passeport et affaires consulaires	0,4

Le bilan de nos réalisations par rapport à nos principaux engagements



Section 4

4.1 Notre environnement de travail

Différents facteurs, permanents ou nouveaux, ont influencé les activités d'Affaires étrangères Canada en 2003-2004. Les facteurs permanents ayant eu le plus d'influence sont les suivants :

- l'interdépendance des politiques intérieures et étrangères, ce qui a exigé davantage de consultations auprès d'une vaste gamme de partenaires canadiens et une plus grande collaboration avec ces derniers;
- une demande pour les avis et les services du Ministère;
- la position prédominante des États-Unis dans la communauté internationale;
- l'importance accordée partout dans le monde aux questions de sécurité après les événements du 11 septembre 2001 ainsi que les troubles constants en Iraq, en Afghanistan et au Moyen-Orient;
- la nécessité de redonner de la vigueur à des groupes multilatéraux clés comme les Nations Unies pour s'assurer que les problèmes mondiaux sont réglés collectivement par la communauté internationale, plutôt que par une action unilatérale ou multilatérale à caractère sélectif;

- le besoin de sensibiliser davantage la communauté internationale au fait que le Canada est une société technologiquement avancée et tolérante ainsi qu'un allié et un partenaire fiable;
- l'obligation de gérer l'augmentation du personnel du gouvernement du Canada dans les missions à l'étranger, ce qui accroît considérablement le besoin d'espace ainsi que d'autres infrastructures et services essentiels.

Voici les nouveaux facteurs environnementaux qui sont apparus l'an dernier :

Changement important apporté à l'appareil gouvernemental

En décembre 2003, l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) a été séparé en deux organisations distinctes : Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada. Le dernier trimestre de l'exercice a donc représenté une période de transition pour les deux ministères.

Le nouveau ministère des Affaires étrangères s'est vu confier un double rôle : réaliser le programme international du Canada en faisant preuve de leadership; et, en tant que ministère qui s'y connaît plus que tout autre dans les affaires mondiales, soutenir les initiatives menées à l'étranger par les autres ministères et organismes fédéraux, de même que par les provinces et les territoires.

Ce faisant, Affaires étrangères Canada :

- dirige l'Examen de la politique internationale (EPI) du gouvernement, qui intégrera les politiques liées à la diplomatie, à la défense, au développement et au commerce;
- modernise sa gestion et ses opérations afin de permettre une mise en œuvre rapide et assurée des recommandations de l'EPI;
- fournit l'ensemble de l'infrastructure et des services nécessaires au nombre grandissant de ministères et organismes fédéraux ainsi qu'aux provinces qui exercent des activités à l'extérieur du Canada. Cela comprend l'espace de bureau et les locaux d'habitation, les ressources humaines, la gestion financière, la gestion du matériel et les services de technologie de l'information.

Changements intervenus dans le contexte international

On a observé plusieurs faits nouveaux importants qui méritent d'être signalés.

- Les crises de la sécurité internationale en Haïti et au Soudan, les risques de prolifération et la campagne continue contre le terrorisme ont fait davantage prendre conscience de la nécessité de protéger le Canada, les Canadiens et leurs intérêts face aux menaces qui planent sur eux au pays et à l'étranger. En outre, l'attention extrême apportée à la sécurité dans le monde entier continue d'influencer profondément la politique étrangère canadienne, particulièrement en ce qui concerne les relations cruciales du pays avec les États-Unis.
- Durant une année d'intenses discussions sur l'Iraq au niveau international, la large couverture médiatique du scandale qu'ont causé les mauvais traitements infligés aux prisonniers irakiens a énormément accru l'attention accordée par le public aux questions des droits de la personne dans le monde entier;
- Il faut de toute urgence prendre des mesures d'une grande portée pour combattre le VIH/sida dans les pays en développement et pour veiller à ce que l'aide au développement soit plus efficace;
- Les relations du Canada avec l'Union européenne (UE) se complexifient, compte tenu de l'élargissement récent de cette organisation à 25 pays membres et des résultats des élections de juin 2004 au Parlement européen;

- De nouvelles puissances économiques comme la Chine, l'Inde et le Brésil sont en train de voir le jour;
- Même si les possibilités pour les Canadiens de collaborer économiquement avec l'Asie-Pacifique augmentent, la fréquence croissante du terrorisme et la prolifération des armes de destruction massive partout dans la région préoccupent toujours la communauté internationale;
- Des problèmes comme l'épidémie de SRAS (le syndrome respiratoire aigu sévère), les feux de forêt en Colombie-Britannique, l'ouragan Juan, les répercussions de l'EBRS (l'encéphalopathie bovine spongiforme) au Canada et en territoire américain et la panne de courant qui a touché l'Ontario et certaines régions du Nord-Est des États-Unis ont eu des effets néfastes sur l'économie canadienne.

Traitement des Canadiens à l'étranger

Le cas de Maher Arar, un Canadien expulsé par les États-Unis et emprisonné en Syrie parce qu'on le soupçonnait d'avoir des liens avec des terroristes, a mobilisé l'attention des médias et du public sur le traitement réservé à l'étranger aux Canadiens dans le contexte postérieur aux événements du 11 septembre 2001. Cette question continuera à intéresser les médias et le public, compte tenu de l'annonce faite par le gouvernement en janvier 2004 d'une enquête publique sur l'affaire Maher Arar afin d'évaluer les actions des représentants canadiens face à ces mesures d'expulsion et de détention.

Demande accrue de transparence et de responsabilisation les plus grandes possibles dans les activités du gouvernement

La publication en février 2004 du rapport de la vérificatrice générale sur le Programme de commandes du gouvernement a polarisé l'attention des médias et du public sur la nécessité de maximiser la transparence et la responsabilisation en matière d'utilisation des fonds publics.

Risques et difficultés

Voici les risques et les défis les plus importants auxquels a été confronté Affaires étrangères Canada en 2003-2004 :

- Étant donné l'importance des relations économiques du Canada avec les États-Unis, et le lien entre la prospérité économique et la sécurité nationale, il est vital de gérer prudemment les questions frontalières et de sécurité;

- Une action unilatérale de la part des États-Unis et d'autres pays est toujours possible si l'on ne redonne pas de la vitalité au système multilatéral et on ne l'actualise pas pour en accroître la représentativité et la légitimité;
- Les droits de la personne sont encore brimés dans maintes parties du monde. Les plus vulnérables sont les femmes et les enfants, les peuples autochtones, les minorités ethniques et religieuses, les réfugiés et les personnes déplacées. On a aussi exprimé des préoccupations sur la scène internationale au sujet de l'impact négatif éventuel des mesures antiterroristes sur la vie privée et sur les droits de la personne.
- L'absence d'un cadre de politique étrangère intégré réduit la capacité du gouvernement d'appliquer au niveau international un plan d'action parfaitement coordonné;
- La communauté internationale continue de se débattre avec une vaste gamme de questions épineuses, y compris le conflit israélo-arabe, les affrontements en Afghanistan et en Iraq, le VIH/sida, la grippe aviaire et l'ESB;
- On n'a jamais tant eu besoin d'établir des partenariats en raison de l'importance des gros dossiers horizontaux. Les succès du Ministère reposent fortement sur ses collaborations aux niveaux national et international.

4.2 Nos objectifs stratégiques et principaux résultats

Nous présentons ci-dessous les objectifs stratégiques et les principaux résultats du Ministère d'une façon qui reflète la logique et la cohérence globales de ses opérations de planification et d'établissement de priorités. Premièrement, le Ministère définit les intérêts des Canadiens qui sont reliés à la politique étrangère et en assure la promotion dans une optique pangouvernementale. Deuxièmement, il affecte des ressources stratégiques pour poursuivre ces intérêts de façon viable dans le monde entier. Troisièmement, il aide les Canadiens à participer davantage à l'action de la communauté internationale. Finalement, il assure l'existence d'une organisation novatrice capable d'appuyer pleinement les trois autres objectifs.

Rôle des secteurs géographiques

Avant de fournir un aperçu des priorités et des réalisations du Ministère en 2003-2004, il importe de souligner la contribution de ses quatre secteurs géographiques :

l'Afrique et le Moyen-Orient, les Amériques, l'Asie-Pacifique et l'Europe. En fait, les secteurs géographiques produisent des résultats clés relatifs aux deux Ministères : Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada. Chaque secteur géographique occupe une place importante sur les sites Web des deux ministères et fournissent des statistiques et des profils de pays, des conseils sur les voyages et le commerce, de même que des renseignements détaillés sur les priorités et les activités des régions concernées.

Les secteurs géographiques gèrent et coordonnent les relations de notre pays avec la région du globe qui leur a été attribuée, fournissant des ressources et des conseils à nos missions à l'étranger. Ils fournissent également aux ministres des conseils stratégiques reposant sur leur analyse des pays et des régions, ils gèrent certains programmes centraux du Ministère et toutes les opérations des secteurs d'activité, et ils coordonnent les initiatives d'autres ministères et organismes fédéraux partageant avec nous des bureaux dans les missions à l'étranger.

Il s'agit de fonctions complexes et hautement stratégiques, étant donné l'accroissement constant de l'engagement international du Canada depuis la dernière décennie. Compte tenu de l'augmentation du nombre de pays en Europe et au sein du forum de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC), le Canada entretient aujourd'hui des relations avec beaucoup plus de pays qu'auparavant. Le Canada est membre de quelque 58 organisations multilatérales et participe chaque année à des centaines de conférences et de comités internationaux.

Engagements et priorités définis pour 2003-2004

Le *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP) 2003-2004 de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international mentionnait les engagements pris dans le discours du Trône et les priorités ministérielles qui se rattachent à la politique étrangère. Même si le RPP ne comprenait pas les engagements gouvernementaux affirmés dans le discours du Trône de février 2004, ils sont aussi mentionnés ci-dessous car ils ont également affecté le travail effectué par le Ministère au cours de la période visée par le présent *Rapport ministériel sur le rendement*.

Dans le discours du Trône de septembre 2002 annonçait l'intention du gouvernement :

- de faire progresser les affaires canado-américaines, particulièrement les questions liées à la frontière et à la sécurité, et de collaborer avec les États-Unis à la résolution de problèmes politiques clés à l'échelle internationale;

- de continuer à participer activement à la campagne internationale contre le terrorisme et de s'employer à réduire les menaces que font courir les terroristes;
- de mener des consultations auprès des Canadiens pour discuter du rôle que le Canada jouera dans le monde (le Dialogue sur la politique étrangère);
- de mettre en œuvre le Plan d'action pour l'Afrique du G8.

Le discours du Trône de février 2004, dont la présentation est arrivée tard durant la période visée par le présent rapport, engageait le gouvernement :

- à élaborer une nouvelle approche, plus étudiée, à l'égard des relations canado-américaines;
- à réaliser un examen de la politique internationale devant se terminer à l'automne 2004;
- à utiliser davantage la recherche et le développement effectués au Canada pour aider à résoudre les problèmes les plus pressants des pays en développement;
- à donner suite à un projet de loi visant à fournir des médicaments génériques aux pays en développement (la *Loi de l'engagement de Jean Chrétien envers l'Afrique*).

Dans sa réponse au discours du Trône de février 2004, le premier ministre a annoncé la création de Corps Canada, une initiative destinée à offrir aux Canadiens plus de possibilités d'agir de façon positive dans les pays en développement.

En plus, les priorités qu'a définies le Ministère pour 2003-2004 consistaient :

- à renforcer les organisations multilatérales telles que l'ONU;
- à renforcer les relations bilatérales clés du Canada avec ses partenaires du G8 et d'autres pays comme le Mexique, le Brésil, la Chine et l'Inde;
- à promouvoir les droits de la personne, une saine gestion publique et la primauté du droit.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* 2003-2004 du MAECI présentait également un certain nombre de priorités internes liées à l'administration et à la gestion des ressources humaines (voir la rubrique « Objectif stratégique : Créer une organisation novatrice », plus loin à l'intérieur de la présente section).

Nos réalisations en 2003-2004

Le texte qui suit expose les principales réalisations du MAECI au cours de l'année visée, organisées en fonction des objectifs stratégiques et des principaux résultats (en italique) définis dans le Cadre de planification et de priorités stratégiques du MAECI. Pour de plus amples détails, voir la section 5 du présent rapport.

Objectif stratégique : Comprendre et promouvoir les intérêts du Canada à l'échelle internationale

Amélioration du programme national du Canada sur toute la scène internationale, en collaboration avec nos partenaires canadiens : Après le Dialogue sur la politique étrangère, le Ministère est maintenant en train de diriger l'Examen de la politique internationale du gouvernement. Cet examen montre clairement l'engagement du gouvernement à mieux intégrer les programmes d'action national et mondial du Canada, ce qui permettra au pays de se concentrer sur l'obtention d'un rôle plus prestigieux et plus important au sein de la communauté internationale. C'est un exemple de l'approche fondée sur la collaboration adoptée par le Ministère pour réaliser ses activités. Même si ce travail se poursuit en permanence, le Ministère fournit déjà à tous ses partenaires fédéraux concernés d'importants services de soutien et de coordination des politiques.

Influence plus marquée aux États-Unis : Le Ministère a entrepris l'an dernier de mettre en œuvre l'Initiative de représentation accrue du gouvernement pour accroître le personnel diplomatique du Canada aux États-Unis. Il va ouvrir dans ce pays au cours des trois prochaines années sept nouveaux consulats, y transformera deux consulats en consulats généraux, y ajoutera 33 postes relatifs au Service extérieur et y nommera 20 nouveaux consuls honoraires. En 2003-2004, de nouvelles missions ont été ouvertes à Denver, à Houston, à Raleigh et à San Diego. Trois autres ouvriront leur portes cette année à Anchorage, à Philadelphie et à Phoenix.

Dans le cadre d'une autre initiative, le Ministère s'affaire à établir une nouvelle direction, soit le Secrétariat de Washington à l'ambassade du Canada dans la capitale des États-Unis. Il cherche ainsi à renforcer la défense et la promotion des intérêts du Canada aux États-Unis et à permettre aux provinces et aux territoires de jouer un plus grand rôle dans la gestion des relations canado-américaines.

L'an dernier, le Canada et les États-Unis ont continué de collaborer au règlement de diverses questions de sécurité et de défense par l'entremise d'importantes organisations

bilatérales comme le Groupe consultatif bilatéral sur la lutte au terrorisme et le Groupe binational de planification, qui cherche à accroître la collaboration en matière de défense. Les deux pays ont également entrepris des discussions sur le renouvellement de l'accord sur le NORAD (le Commandement de la défense aérienne de l'Amérique du Nord) et la participation possible du Canada par l'entremise de cette organisation à la défense du continent contre les missiles balistiques.

Meilleure connaissance du Canada et de ses valeurs à l'étranger : Le Ministère a appuyé l'an dernier un grand éventail d'initiatives destinées à promouvoir la culture canadienne dans le monde entier. Ces initiatives ont inclus le vaste projet connu sous le nom de Canada-France 2004-2008, destiné à célébrer le 400^e anniversaire du premier établissement français en Amérique du Nord. Mentionnons parmi les événements s'y rattachant l'exposition Le Canada vraiment à la Cité des sciences et de l'industrie à Paris, où l'on a présenté notre pays comme un État moderne et évolué.

Le Ministère a, en plus, fourni des fonds à nombre d'organisations artistiques et culturelles canadiennes pour leur permettre de présenter leurs œuvres à des publics étrangers. Il a, par exemple, accordé une subvention de 300 000 \$ à l'Orchestre du Centre national des arts pour une tournée aux États-Unis et au Mexique, et une autre de 220 000 \$ à la troupe de danse montréalaise La La La Human Steps pour une tournée en Europe et en Russie, où elle s'est produite durant la visite de la gouverneure générale à Moscou. Le Ministère a aussi fourni 1,8 million de dollars à ses missions à l'étranger pour des projets qui allaient de petites activités de promotion à de grands spectacles qui rassemblaient plusieurs artistes. Les Canadiens ont donc fait solidement sentir leur présence à l'occasion d'événements importants, notamment au Summer Stage de Central Park et à Celebrate Brooklyn, à New York, de même qu'au festival international du livre d'Édimbourg et au salon du livre de Turin.

Le Ministère a également continué d'aider les jeunes à participer davantage à l'action de la communauté internationale :

- L'an dernier, ses programmes internationaux pour les jeunes ont permis à près de 19 000 jeunes Canadiens de voyager à l'étranger et à plus de 20 000 jeunes étrangers de visiter le Canada.
- Ses programmes de bourses d'études ont quant à eux permis à quelque 300 jeunes d'étudier au Canada. En 2003, ils étaient plus de 300 000 étrangers à étudier au pays, à temps plein ou à court terme. Une étude sur les anciens récipiendaires de bourses d'études du

Commonwealth et du gouvernement canadien a révélé que 90 % de ces boursiers entretiennent toujours des liens personnels, scolaires ou commerciaux avec le Canada.

Les responsables et les agents du Programme des études canadiennes sont en même temps demeurés actifs dans plus de 30 pays. Parmi les progrès se rattachant à ce programme, il faut souligner la création d'une nouvelle association des études canadiennes pour l'Europe de l'Est et l'Europe centrale et un projet nommé CONNECT destiné à ranimer les études canadiennes aux États-Unis en y identifiant et en y encadrant des jeunes dans diverses disciplines.

La commercialisation de produits et de services éducatifs canadiens de haute qualité s'est avérée un moyen efficace de promouvoir la valeur du Canada. L'installation de kiosques d'information canadiens à des expositions et à des conférences universitaires internationales a offert d'excellentes possibilités de promotion et d'établissement de partenariats pour des institutions et des établissements du Canada.

À la fin de 2003, le Dialogue CanadaEurope 2004 a amené une délégation du gouvernement du Canada dans les 10 pays qui devaient joindre les rangs de l'Union européenne en mai 2004. Cette initiative stratégique, à laquelle ont participé 18 ministères et organismes fédéraux, a été la première à adopter une approche pangouvernementale à l'égard du renforcement des relations du Canada avec l'Union européenne élargie. Mise sur pied par la Direction générale de l'Europe, l'initiative a permis de mieux faire connaître, dans les 10 États en question, les relations de longue date de notre pays avec l'UE, et de définir de nouveaux domaines de collaboration entre le Canada et l'Europe, qui est en pleine évolution. Par exemple, chacun de ces 10 pays a appuyé le point de vue du Canada selon lequel la Politique européenne de sécurité et de défense devrait compléter, et non concurrencer, les structures de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN).

Tout au long de ce dialogue, qui a entraîné la publication de plus de 50 articles sur le Canada dans 21 pays membres de l'Union européenne, le secteur de l'Europe a tenu dans cinq pays de l'Union des réunions sur divers sujets, dont la création ou le renforcement de partenariats entre établissements d'enseignement et entre organisations non gouvernementales du Canada et de l'Europe.

Le secteur de l'Asie-Pacifique s'efforce de mieux faire connaître aux Canadiens les diverses activités du Canada dans cette région, par le biais d'un communiqué en ligne <<http://www.international.gc.ca/asia/country/canadainasiapacific-fr.asp>>, dont le nombre d'abonnés a augmenté

de 48 % l'an dernier. Ce secteur a aussi contribué à l'élaboration de l'accord d'octobre 2003 entre le Canada et l'Inde, par lequel les deux pays s'engagent à renforcer les liens entre leurs gouvernements et les membres de leur société civile respective tout en encourageant la multiplication de leurs échanges économiques <<http://www.international.gc.ca/new-delhi/24oct2003-fr.asp>>. L'accord réserve une importance particulière au renforcement de la paix et de la sécurité internationales et régionales, un objectif que le Canada et l'Inde ont en commun.

Institutions multilatérales renforcées, fondées sur des règles, et cohérence des politiques : Le Ministère a fourni des services d'élaboration de politiques, des avis et des séances d'information pour promouvoir les intérêts du Canada :

- à la réunion d'avril 2003 du Conseil ministériel de l'Organisation de coopération et de développement économique, où les membres ont affirmé leur engagement à promouvoir une croissance économique viable, à atteindre les Objectifs de développement du millénaire de l'ONU et à permettre à beaucoup de gens d'échapper à la pauvreté;
- à la réunion d'octobre 2003 des dirigeants économiques du forum de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC), où les membres ont convenu d'axer les efforts de l'organisation sur l'accroissement de la prospérité des gens de la région, l'élargissement du mandat de l'APEC pour y inclure les questions de sécurité et l'adoption de plans d'action sur la santé, l'énergie, la sécurité et la réforme structurelle;
- au Sommet du G8 de juin 2004, où ses dirigeants ont adopté un plan d'action sur la non-prolifération pour compléter d'autres initiatives de ce groupe comme le Partenariat mondial du G8 contre la prolifération des armes de destruction massive et des matières connexes <<http://www.globalpartnership.gc.ca>>. Les dirigeants en question y ont aussi approuvé un plan destiné à appuyer le Moyen-Orient élargi et l'Afrique du Nord, qui reflète les priorités canadiennes dans la région, comme le micro-financement et l'éducation, y compris l'engagement du G8 d'aider 20 millions d'autres gens à apprendre à lire, à écrire et à compter d'ici 2015.

Défense efficace des intérêts du Canada en matière de sécurité mondiale et humaine : Le secteur de l'Afrique et du Moyen-Orient a contribué à l'atteinte de l'objectif du Canada consistant à renforcer le rôle de l'ONU en Iraq. Le Canada a aussi appuyé les efforts multilatéraux dans ce pays, y distribuant le gros de l'aide canadienne par

l'entremise des Nations Unies et de la Banque mondiale. En collaboration avec l'Agence canadienne de développement international (ACDI), la Gendarmerie royale du Canada et Sécurité publique et Protection civile du Canada, le Ministère a contribué à la réforme du secteur iraquien de la sécurité par la formation des policiers dans un centre jordanien.

Grâce à l'action du secteur des Amériques, le Canada a joué l'an dernier un rôle clé dans l'élaboration de trois grandes déclarations se rapportant au continent américain :

- la Déclaration sur la sécurité dans les Amériques, publiée à la Conférence spéciale sur la sécurité tenue au Mexique en octobre 2003, mentionnait des menaces nouvelles et émergentes, définissait des valeurs et des approches communes sur le plan de la sécurité et établissait des mesures destinées à accroître la coopération au niveau institutionnel;
- la Déclaration de Nuevo León au Sommet extraordinaire des Amériques, tenu au Mexique en janvier 2004, a donné un aperçu des engagements reliés à diverses questions, dont le VIH/sida, les mesures de lutte contre la corruption et l'éducation;
- la Déclaration de Santiago sur la démocratie et la confiance des citoyens : un nouvel engagement en faveur de la gouvernance pour les Amériques, a été publiée à la 33^e Assemblée générale de l'Organisation des États américains, tenue au Chili en juin 2003.

Le Canada est toujours à la pointe du mouvement en faveur de la protection des civils. Un élément crucial de son action est la promotion du rapport *La responsabilité de protéger*, qui a aidé à réduire le fossé entre les règles internationales et les besoins actuels en matière de sécurité, mis en évidence à l'occasion de crises comme celles du Rwanda, de Srebrenica et du Darfour. Le rôle de chef de file tenu par le Canada dans ce dossier a mieux fait connaître et accepter le rapport, que le secrétaire général des Nations Unies, Kofi Annan, a qualifié de « doctrine naissante ». La transformation de *La responsabilité de protéger* d'une « bonne idée » en une nouvelle norme internationale est maintenant en bonne voie, et sa phraséologie et sa logique sont de plus en plus intégrées dans les résolutions du Conseil de sécurité et dans d'autres documents internationaux.

Le Canada a contribué à l'élaboration et à la mise en application du régime de certification du Processus de Kimberley, qui vise à lutter contre le commerce des diamants de la guerre. À l'Assemblée plénière du Processus de Kimberley, à Sun City, en Afrique du Sud, les participants ont adopté d'un commun accord un système

innovateur d'examen par les pairs qui comporte des visites volontaires. À ce jour, le processus a réalisé sept visites d'examen dans des pays qui appliquent le régime de certification (Afrique du Sud, Botswana, Émirats arabes unis, Israël, Lesotho, Maurice et Zimbabwe).

Le Canada a joué un rôle clé pour faire adopter le Règlement-type de l'OEAC pour le contrôle des mouvements internationaux des armes à feu, de leurs pièces et composantes, et des munitions, qui a été sanctionné en novembre 2003. Il s'agit d'une des initiatives les plus avancées au niveau régional ou multilatéral concernant le courtage des armes, et cette initiative a été signalée sur la scène internationale comme une série de mesures visant à résoudre ce problème grave et complexe. Le Canada a aussi participé à la Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à Genève en décembre 2003, où ont été adoptés des textes progressistes reliant la question des armes légères au droit humanitaire international. Entre autres initiatives, le Canada a participé activement à des efforts bilatéraux visant à combler les fossés d'incompréhension entre les communautés du désarmement et du développement, pour faire mieux résoudre les questions de désarmement, de démobilisation et de réintégration en situation d'après-conflit, où la disponibilité des armes entrave souvent la consolidation de la paix et la reconstruction.

La convention d'Ottawa de 1997 interdisant les mines antipersonnel (MAP) constitue un exemple de réussite d'importance majeure dans le domaine du désarmement et de la coopération humanitaire. En plus du Canada, huit autres États, y compris la Grèce et la Turquie, l'ont ratifiée en 2003-2004, ce qui a porté le nombre total de parties à la Convention à 142 (plus de 70 % des pays du monde entier). D'après le rapport 2003 de l'Observatoire des mines de la Campagne internationale pour l'interdiction des mines <<http://www.icbl.org/lm/2003>>, l'emploi, la production et le commerce des MAP ont grandement diminué l'an dernier. En plus, le nombre de victimes des MAP a continué de baisser dans la plupart des pays. Le Canada a fourni l'an dernier plus de 33 millions de dollars pour la réalisation de 97 projets de déminage dans 38 pays. Il a également aidé l'Argentine, le Chili, le Congo-Brazzaville, la Mauritanie, le Tadjikistan et l'Ouganda à éliminer leurs stocks d'armes antipersonnel.

L'an dernier, dans le cadre de sa collaboration en matière de sécurité mondiale avec ses partenaires du G8, le Canada a contribué :

- à l'élaboration d'un plan d'action sur la lutte antiterroriste et le renforcement des capacités dans ce domaine;

- à la création d'un groupe d'action contre le terrorisme pour appuyer le Comité contre-terrorisme de l'ONU;
- à l'élaboration de recommandations et de pratiques exemplaires en matière de repérage, de gel, de saisie et de confiscation de biens reliés à la criminalité pour combattre l'utilisation de ces derniers aux fins du financement du terrorisme et du crime organisé;
- à la conclusion d'une entente sur la poursuite de la mise en œuvre du plan d'action du G8 en matière de sécurité du transport, qui inclut des efforts destinés à éviter que les terroristes fassent l'acquisition de MANPADS (de missiles sol-air spécialement conçus pour être transportés et lancés par une personne);
- à l'établissement d'une stratégie contre l'exploitation sexuelle des enfants sur le Web;
- à l'adoption de lignes directrices sur l'application de normes régissant la vérification biométrique des voyageurs par les pays membres du G8. Ces lignes directrices ont été transmises pour examen à l'Organisation de l'aviation civile internationale à titre de fondement d'une norme mondiale pour les documents de voyage et d'identité.

Le Canada a, en plus, négocié une entente avec la Russie afin de faciliter la réalisation de projets bilatéraux reliés aux armes chimiques, au démantèlement de sous-marins nucléaires et à la sécurité et à l'élimination des matières atomiques. Cette entente prévoit un cadre pour la réalisation d'activités complémentaires aux termes du Partenariat mondial du G8 contre la prolifération des armes de destruction massive et des matières connexes. Le Canada a aussi aidé à réorienter des scientifiques autrefois spécialisés dans les armes vers des recherches civiles en versant une contribution de 18 millions de dollars au Centre international pour la science et la technologie de Moscou afin d'appuyer 23 projets de recherche et d'ordre technologique et administratif.

En collaboration avec ses alliés de l'OTAN, le Canada a enregistré des succès mesurables relativement aux initiatives suivantes :

- Il a fourni un nombre important de militaires (1 576 sur 6 472, ou environ 24 %) à la Force internationale d'assistance à la sécurité en Afghanistan, dirigée par l'OTAN, dont la mission a aidé à accroître la sécurité dans ce pays en appuyant l'Autorité intérimaire afghane et l'ONU.

- Il a facilité la mise sur pied de la force de réaction de l'OTAN pour éviter que des conflits ou des menaces ne s'intensifient et ne dégénèrent en différends plus importants. Cette force représente pour l'OTAN un nouveau concept, englobant des moyens d'intervention sur terre, sur mer et dans les airs.
- Il a été le premier pays à ratifier les protocoles d'adhésion des sept nouveaux membres de l'OTAN, qui ont joint les rangs de l'Organisation en mars 2004 <<http://www.nato.int/docu/update/2004/04-april/t0402a.htm>>.

Le secteur des Amériques a participé à l'intervention menée en Haïti par le Canada au cours de la dernière année, en réponse à la crise qui a éclaté dans ce pays. Le Canada a encouragé une solution pacifique à l'impasse politique, et il a obtenu l'appui de la communauté internationale pour y endiguer la violence et y amorcer les efforts de reconstruction.

Soutien accru à l'étranger pour les droits de la personne, la démocratie et la saine gestion publique : Le Canada a mis sur des voies bilatérales et multilatérales pour garder les projecteurs sur les droits de la personne dans diverses régions du monde. Ainsi, plus de 600 000 \$ ont été consentis pour financer 17 projets destinés à promouvoir et à renforcer la connaissance et la compréhension internationales de la Cour pénale internationale. Dirigée par un Canadien, cette cour lutte contre l'impunité et juge les personnes responsables des crimes les plus graves.

Se fondant sur le travail du secteur de l'Afrique et du Moyen-Orient, le Canada a parrainé en 2003 à l'Assemblée générale de l'ONU une résolution critiquant le bilan de l'Iran au chapitre des droits de la personne, motivée en partie par les préoccupations concernant le décès de la photjournaliste canadienne Zahra Kazemi, symbole du piètre bilan de l'Iran. Cette résolution a d'ailleurs été adoptée par une marge plus large que prévu. En juillet 2004, le Canada a rappelé son ambassadeur en Iran, faisant suite aux déclarations officielles des autorités iraniennes, selon lesquelles des observateurs canadiens ne pourraient pas assister au procès de la personne accusée du meurtre de M^{me} Kazemi.

Le Canada a contribué à la création du Tribunal spécial pour la Sierra Leone, parrainé par les Nations Unies. Composé de Sierra-Léoniens et de membres de la communauté internationale, dont des Canadiens, ce tribunal a été institué pour juger les principaux responsables de violations des droits de la personne commises pendant la guerre civile sévissant dans ce pays. Les recherches menées par Affaires étrangères Canada sur les crimes liés au sexe ont été intégrées à une décision du

tribunal spécial amendant les actes d'accusation contre les groupes rebelles afin d'inclure, pour la première fois, le mariage forcé parmi les crimes contre l'humanité.

L'envoyé spécial du Canada pour le Congo et les Grands Lacs, en coopération avec des pays de même mentalité, a réussi au milieu de 2003 à faire établir la Conférence internationale sur la paix, la sécurité et le développement dans la région des Grands Lacs. L'approche régionale de la Conférence est le seul moyen de résoudre un conflit régional qui a déclenché un cycle de violence, de violations des droits de la personne et de pauvreté, causant la mort de millions de personnes, surtout des femmes et des enfants. En décembre 2003, l'envoyé spécial a créé un « Groupe d'amis » composé de 29 pays et de 10 organisations internationales qui apporte une aide politique, technique et financière à la Conférence. En tant que coprésident du Groupe, notre envoyé spécial a veillé à ce que des mécanismes efficaces soient en place pour assurer le succès de l'initiative.

L'envoyée spéciale du Canada pour le processus de paix au Soudan, en coopération avec des pays de même mentalité, a apporté son soutien au processus en veillant à ce que les acteurs de premier plan soient impliqués dans la planification de l'après-processus de paix. Sans cette coordination, des acteurs de premier plan auraient été marginalisés et n'auraient guère été incités à appuyer l'accord de paix attendu pour l'été 2004. La guerre civile qui s'éternise a coûté des millions de vies et mené à des violations répandues des droits de la personne.

En collaboration avec l'ACDI, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre des engagements du Canada dans le cadre du Plan d'action pour l'Afrique du G8. À peu près toutes les initiatives financées à même le Fonds canadien pour l'Afrique, doté de 500 millions de dollars, sont maintenant en marche. Ces initiatives visent un éventail de questions, notamment la gouvernance, la paix et la sécurité, la santé (lutte contre le VIH/sida et la polio), l'agriculture, le commerce et l'investissement <<http://www.acdi-cida.gc.ca/fondscanadienafrrique>>. À titre d'exemple, le Ministère a organisé des ateliers sur le renforcement des capacités au Ghana, au Mali et en Tanzanie, regroupant des représentants de tous les paliers gouvernementaux et de la société civile de même que des dirigeants communautaires traditionnels. Ces ateliers portaient sur un large éventail de questions en rapport avec les opérations gouvernementales, notamment la transparence, l'imputabilité, la mobilisation des ressources et l'accroissement de la participation des femmes.

En mai 2004, le Canada a annoncé :

- une contribution de 100 millions de dollars au financement de l'initiative de l'Organisation

mondiale de la santé « 3 millions d'ici 2005 » destinée à traiter 3 millions de personnes atteintes du sida dans les pays en développement d'ici la fin de 2005;

- une contribution supplémentaire de 70 millions de dollars au Fonds mondial de lutte contre le VIH/sida, la tuberculose et le paludisme.

Selon le Groupe de recherche sur le G8 de l'Université de Toronto, le Canada est le chef de file du G8 pour la mise en œuvre de 12 priorités liées à l'Afrique depuis 2003. Le secteur de l'Afrique et du Moyen-Orient a participé à la gestion de la contribution canadienne au Plan d'action pour l'Afrique du G8.

Aux instances des Nations Unies et de la Francophonie, le Canada a attiré l'attention l'an dernier sur la détérioration de la situation des droits de la personne en Haïti. En décembre 2003, à la réunion du Conseil permanent de l'Organisation des États américains, le Canada a proposé que la Commission interaméricaine des droits de l'homme envisage la possibilité de mettre en place une mission d'observation permanente en Haïti.

Objectif stratégique : Déployer le réseau du Canada à l'étranger

Concordance de la représentation du Canada à l'étranger avec les priorités du gouvernement canadien : Affaires étrangères Canada dirige le réseau des missions du Canada à l'étranger pour l'ensemble du gouvernement fédéral. À la suite des attentats du 11 septembre, de nombreux ministères partenaires mettent en place des opérations internationales ou les accroissent. Le Ministère veille à ce que tous les nouveaux postes à l'étranger soient créés uniquement une fois qu'il est confirmé que :

- les exigences de la politique ou du programme sont conformes aux objectifs de la politique étrangère du Canada;
- les considérations opérationnelles et les coûts ont été entièrement évalués et acceptés;
- tout le financement est fourni par l'organisme parrain.

Au cours des dix dernières années, le nombre de missions canadiennes à l'étranger (à l'exclusion des consuls honoraires) est passé de 120 à 168. En 2003-2004, six nouvelles missions ont été ouvertes : quatre aux États-Unis, une en Afghanistan et une en Inde, alors que la mission au Kosovo a été fermée. L'an dernier seulement, 224 nouveaux postes ont été ajoutés dans les missions à l'étranger, dont 80 par des ministères partenaires, à l'exclusion de Commerce international Canada.

Gestion efficace des missions à l'étranger en collaboration avec les organismes et ministères partenaires : En collaboration avec d'autres ministères installés dans les missions à l'étranger, le Ministère a élaboré un protocole d'entente générique ainsi que des normes de service visant à régir les services communs qu'il leur fournit. Affaires étrangères Canada et ses ministères partenaires se fondent sur ces normes de service pour mesurer et évaluer les activités de gestion des missions et en faire rapport. Le Ministère et ses partenaires ont également établi un nouveau cadre de recouvrement des coûts correspondant à ce qu'il en coûte pour faire des affaires à l'extérieur du Canada et encourageant une saine gestion des ressources.

Le Ministère et ses partenaires fédéraux installés dans des missions à l'étranger ont amorcé un examen annuel de la représentation du Canada à l'étranger afin de préparer une mise à jour sur cette question en prévision du cycle annuel de planification. Cette pratique permet une amélioration notable de la coordination de la politique en faisant ressortir les questions qui doivent être étudiées par la haute direction.

Prestation rentable et soutenue d'infrastructures et de services essentiels au gouvernement du Canada : En 2003-2004, Affaires étrangères Canada a fourni aux missions à l'étranger des infrastructures et des services essentiels à la poursuite des opérations internationales de 15 autres ministères fédéraux, de six organismes fédéraux et de trois provinces. Considérant les coûts rattachés à la prestation de ces services et les demandes constantes concernant la mise à niveau des systèmes de communication, le Ministère examine des solutions de rechange relativement à la prestation de ces services. Parallèlement, il met en œuvre un cadre pangouvernemental régissant l'ouverture et la fermeture de missions à l'étranger et permettant une certaine souplesse dans la réaffectation des fonds à d'autres programmes ou secteurs.

Une vérification indépendante du Plan d'amélioration de la gestion des biens du Ministère a permis de confirmer l'atteinte des objectifs concernant le renforcement de la capacité d'exécuter des projets et d'obtenir un financement stable. L'an dernier, le Ministère a obtenu la certification ISO 9001-2000 pour son processus d'exécution des grands projets, ce qui constitue une avancée importante.

Efficacité du site Web international du gouvernement du Canada : Affaires étrangères Canada a continué de guider les travaux en vue de l'amélioration et de l'expansion de la passerelle internationale et de ses groupes <<http://www.CanadaInternational.gc.ca>> sur le site principal du gouvernement du Canada. L'an dernier, l'utilisation de la passerelle internationale et de ses groupes a connu une

croissance spectaculaire (augmentation de 51 % du nombre de visites et de 67 % du nombre de pages consultées). Cette situation est particulièrement digne de mention si l'on considère que les sites du gouvernement du Canada ont connu une diminution de la circulation au cours de la même période.

Le Ministère a également continué de diriger une évaluation d'un système de gestion du contenu Web approuvé par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Ce système vise une meilleure intégration et une rationalisation du contenu et des services de nombreux ministères ainsi qu'une amélioration de l'accès et de la transparence pour tous les utilisateurs.

Le rôle de premier plan du gouvernement dans ce domaine continue d'être reconnu dans les études internationales sur le gouvernement en ligne. Ainsi, selon le dernier rapport d'Accenture sur le gouvernement en ligne, publié en mai 2004, le Canada se classe premier parmi 22 pays pour la quatrième année consécutive. En parlant du Canada, le rapport indique que « ...ce pays phare examine maintenant ce qui est sous-jacent au degré de succès actuel et aidera vraisemblablement à définir de nouvelles normes pour l'ensemble de la planète en matière de gouvernement en ligne au cours des prochaines années. »

Objectif stratégique : Aider les Canadiens à accroître leur présence dans le monde

Engagement efficace des Canadiens : En juin 2003, le Ministère a publié les résultats de son Dialogue sur la politique étrangère <<http://www.international.gc.ca/cip-pic/participe/dialoguereport-fr.asp>>, pour lequel on a demandé aux Canadiens leurs points de vue sur les orientations et les priorités en matière de politique étrangère pour les prochaines années. Cette initiative a été bien reçue, comme en témoignent les faits suivants :

- Plus de 3 000 personnes ont assisté à plus de 15 rencontres de discussion ouverte organisées partout au Canada et auxquelles participait le ministre;
- Le Ministère a distribué plus de 12 000 exemplaires du document de travail consacré au Dialogue sur la politique étrangère;
- Plus de 60 000 visiteurs ont consulté le site Web du Dialogue, à partir duquel 28 000 exemplaires du document ont été téléchargés.

Au Sommet mondial de l'ONU sur la société de l'information, le Dialogue sur la politique étrangère a fait l'objet d'un prix pour son contenu et sa créativité.

Affaires étrangères Canada a poursuivi sa longue tradition consistant à mener des activités de sensibilisation généralisées auprès des Canadiens. Par exemple, le Ministère a dirigé des activités consacrées aux questions autochtones et installé des kiosques d'information à l'occasion de divers événements à caractère autochtone. La section *Planète autochtone* <<http://www.international.gc.ca/aboriginalplanet/about-fr.asp>> du site Web du Ministère reçoit une moyenne de 16 000 visites par mois, ce qui en fait l'un des éléments les plus populaires du site.

Le Ministère a régulièrement tenu des consultations avec la société civile pour élaborer, coordonner et mieux faire comprendre les politiques canadiennes sur la non-prolifération, le contrôle des armements et le désarmement. Il a aussi annoncé la création de nouvelles bourses d'études supérieures pour les questions de désarmement, bourses financées conjointement par Affaires étrangères Canada et le Simons Centre for Peace and Disarmament Research de l'Université de la Colombie-Britannique.

Prestation efficace d'aide, de conseils et de services aux Canadiens à l'étranger : Le Ministère est intervenu dans un certain nombre de crises et d'autres incidents qui ont touché les Canadiens à l'étranger cette année, notamment les tremblements de terre au Mexique et en Iran, les attaques terroristes en Arabie saoudite, au Maroc, en Espagne, en Turquie et en Indonésie; les manifestations et les barrages routiers en Bolivie de même que l'agitation politique en Côte d'Ivoire et en Haïti.

L'évacuation de 360 personnes, dont 220 Canadiens, d'Haïti est un exemple de succès qui démontre l'importance du travail d'équipe efficace. Dans cette opération, le Ministère a collaboré avec des partenaires fédéraux (Citoyenneté et Immigration Canada, ministère de la Défense nationale et ACDI), le secteur privé (Air Canada, Air Transat et diverses organisations non gouvernementales) et d'autres pays (États-Unis, Mexique et République dominicaine).

Les services consulaires ont été très sollicités l'an dernier. Le Ministère a reçu quelque 1,3 million de demandes de service, dont 177 500 ont nécessité l'ouverture d'un dossier consulaire; de ceux-ci, 79 % ont été résolus avec succès avant la fin de l'exercice financier. Le Système d'inscription des Canadiens à l'étranger, qui aide le Ministère à retracer les Canadiens à l'extérieur du pays afin de leur porter assistance, a aussi été grandement utilisé. Quelque 13 500 personnes se sont inscrites en ligne l'an dernier, portant le total des inscrits à plus de 174 000.

Le Ministère a accru le nombre de fonctionnaires consulaires dans les missions à l'étranger et élaboré des plans d'urgence consulaire pour 240 emplacements afin d'améliorer la planification d'urgence. Par conséquent, le Centre des opérations du Ministère a amélioré sa capacité d'intervention en cas d'urgence. De plus, les missions sont mieux à même de gérer des dossiers consulaires complexes et de faire face aux besoins critiques en matière de dotation en personnel.

Affaires étrangères Canada a continué d'améliorer l'information et les conseils offerts aux Canadiens concernant les voyages internationaux. Le site Web des Affaires consulaires <<http://www.voyage.gc.ca>>, qui a attiré 10,5 % d'utilisateurs de plus qu'en 2002-2003, a été simplifiée pour faciliter l'accès et faire ressortir les principaux éléments tels que les conseils aux voyageurs, les esquisses de pays et les actualités. De plus, le Ministère a publié les éditions mises à jour de plusieurs publications comme *Bon voyage, mais...* <http://www.voyage.gc.ca/main/pubs/bon_voyage_but-fr.asp>, en plus d'ajouter de nouvelles publications telles que l'*Aide-mémoire du voyageur* <<http://www.voyage.gc.ca/main/before/checklist-fr.asp>>.

Selon des sondages menés auprès des clients par le personnel des missions à l'étranger, 84 % des répondants se sont dit très satisfaits des services consulaires reçus. Il est aussi intéressant de noter que 88 % des rétroactions représentaient des compliments sur le service et le personnel.

Délivrance de passeports et d'autres documents de voyage respectés à l'échelle internationale : La demande de services de passeport a continué de progresser l'an dernier. En 2003-2004, le Bureau des passeports a émis quelque 2,5 millions de passeports, soit 15 % de plus que l'année précédente. Voici quelques-unes des principales initiatives du Bureau des passeports au cours de la dernière année :

- introduction d'un nouveau passeport numérique infalsifiable;
- poursuite des consultations avec les provinces et les territoires sur la conception d'un système électronique destiné à procurer aux deux ordres de gouvernement des outils plus précis pour la vérification de l'information vitale des demandeurs de passeport;
- mise en œuvre de la première étape du programme Passeport en ligne, permettant aux demandeurs de télécharger des formulaires dans Internet;
- expansion du programme permettant aux Canadiens de soumettre une demande de passeport à certains comptoirs postaux de Postes Canada.

À la fin de l'exercice, le Bureau des passeports a reçu un financement dans le cadre de la nouvelle politique de sécurité nationale afin d'introduire la technologie biométrique pour la reconnaissance faciale, un autre moyen de réduire la contrefaçon des passeports.

Des sondages effectués en 2003-2004 montrent une diminution de 10 %, par rapport à l'année précédente, du nombre de clients qui se disent très satisfaits ou satisfaits des services du Bureau des passeports. Ceci peut découler des longs délais d'attente causés par une demande beaucoup plus élevée que prévu, en particulier dans la grande région de Toronto. Néanmoins, 93 % des clients ont manifesté un certain degré de satisfaction à l'égard de ces services.

Objectif stratégique : Créer une organisation novatrice

Comme les réalisations suivantes ne concernent qu'Affaires étrangères Canada, il convient de rappeler aux lecteurs que le Ministère a aussi fourni la plupart des services ministériels requis par Commerce international Canada.

Progrès mesurables des plans d'action sur le leadership et les ressources humaines : Le Ministère a apporté plusieurs améliorations en matière de gestion des ressources humaines l'an dernier :

- Il a élaboré des profils de compétence pour les gestionnaires et harmonisé leur entente de gestion du rendement avec les objectifs stratégiques du Ministère;
- Il a adopté diverses mesures pour renforcer l'équité et la transparence en ce qui a trait à la gestion des ressources humaines, notamment l'affichage électronique des affectations à l'étranger;
- Le plan du Ministère d'étendre la structure de la classification du Service extérieur a été approuvé en 2003, bien qu'il faille attendre les résultats de la négociation collective avant de mettre en œuvre la conversion au nouveau système;
- Il a amorcé la mise en œuvre de l'Initiative de représentation accrue visant à augmenter le personnel diplomatique canadien aux États-Unis. Le Ministère a commencé à recruter des candidats compétents dans l'ensemble du gouvernement en soutien à cet effort;
- Le Ministère a affecté des ressources additionnelles aux cours de langue étrangère et mis sur pied un Programme principal de gestion des ressources, outil en ligne présentant l'ensemble des activités de formation offertes aux gestionnaires;

- Il a mené un sondage anonyme auprès de tous les employés de retour après une affectation à l'étranger et utilisé les résultats pour formuler des recommandations à la haute direction sur des questions telles que la formation et le processus d'affectation;
- Il a mis sur pied plusieurs initiatives destinées à respecter ses engagements en rapport avec la Loi sur les langues officielles. Ainsi, des cours ont été donnés à tous les nouveaux employés consulaires et de gestion du Service extérieur qui ne présentaient pas un degré suffisant de maîtrise de la deuxième langue officielle;
- Il a élaboré une nouvelle stratégie en matière de ressources humaines axée sur quatre éléments clés : leadership innovateur, harmonisation, main-d'œuvre qualifiée et milieu de travail sain et stimulant.

Accent mis sur les activités de base et les priorités convenues : Affaires étrangères Canada a continué d'utiliser les éléments du Cadre de planification stratégique et de priorités de l'ancien MAECI comme structure de ses opérations et de ses rapports sur les plans, les priorités et le rendement. Ceci a permis au ministère de demeurer centré sur les activités de base et les priorités établies antérieurement.

Capacités renforcées dans le domaine des politiques d'intervention et de réponse aux crises : La mise en place du Centre canadien pour le développement de la politique étrangère, remanié l'an dernier, a grandement amélioré la capacité du Ministère à élaborer des politiques. Le Centre a renforcé sa capacité à effectuer des recherches sur les questions importantes en matière de politique internationale. Il a également continué de verser des fonds aux Canadiens et aux Canadiennes qui souhaitaient contribuer aux discussions sur la politique internationale en vue de produire des rapports sur un large éventail de questions.

Le Ministère a reçu des fonds additionnels l'an dernier pour améliorer la sécurité à l'Administration centrale et dans les missions à l'étranger. Ces fonds provenaient de l'Initiative de sécurité publique et d'antiterrorisme pour l'ensemble du gouvernement (4,6 millions de dollars) ainsi que de la réserve pour éventualités d'Affaires étrangères Canada et de Commerce international Canada (2,5 millions de dollars).

Processus opérationnels, administratifs et de gestion modernisés : La planification des activités au sein du Ministère a été renforcée par l'intégration au processus des secteurs fonctionnelles et géographiques ainsi que par l'intégration des commentaires des missions à l'étranger et l'introduction d'un nouveau système sur Internet visant à assurer la cohérence.

Le Ministère a introduit le renseignement commercial dans les missions à l'étranger afin d'intégrer les renseignements financiers et non financiers. En outre, il a apporté des améliorations aux modèles de comptabilité par activités s'appliquant à la planification et à la gestion des ressources, en utilisant des systèmes d'affaires électroniques.

Communications internes et externes cohérentes et ciblées : En collaboration avec ses partenaires fédéraux, le Ministère a élaboré une ébauche de vision pour la prestation de services internationaux centrée sur les clients et disponible par divers moyens (par téléphone, en personne et dans Internet). Cette vision permettra d'établir des communications internes et externes cohérentes et bien ciblées grâce à l'harmonisation et à l'intégration des services ainsi qu'à des procédés administratifs adaptés. Cette vision devrait constituer un des éléments clés d'un mémoire sur les services qui sera présenté au Cabinet avant la fin de 2004.

L'an dernier, plus de deux millions de copies des publications consulaires, dont un bon nombre a été mis à jour, ont été distribuées aux clients, ce qui représente une augmentation de 8 % par rapport à l'année précédente.

Gestion et utilisation efficaces de l'information et de la technologie : La nouvelle version Internet du système de communications consulaires et de gestion des dossiers (à l'exclusion du module sur les passeports) a été complètement implantée dans les missions à l'étranger. L'interaction entre le Centre des opérations du Ministère et l'administration centrale ainsi que les missions s'en est trouvée grandement améliorée.

Le Ministère a aussi restructuré sa gestion de l'information et ses opérations technologiques afin d'améliorer la capacité à répondre aux nouvelles priorités, en plus d'entreprendre un certain nombre de projets importants en 2003-2004, notamment :

- remplacement cyclique et renouvellement de l'infrastructure de technologie de l'information;
- utilisation accrue de cours en ligne innovateurs pour les employés, de la vidéoconférence ainsi que des applications administratives et de gestion;
- poursuite de la conception et du développement du Projet InfoBanque, qui permettra d'utiliser le nouveau logiciel de gestion des documents dans l'ensemble du Ministère, une fois celui-ci totalement implanté;

- mise en œuvre d'un système de gestion des biens liés à la technologie de l'information afin d'effectuer un suivi des investissements importants sur le plan du matériel et des logiciels.

Intégration efficace des activités avec nos partenaires au gouvernement : De concert avec les ministères partenaires, Affaires étrangères Canada a lancé une initiative en vue d'obtenir l'autorisation de concevoir un programme d'études en affaires internationales. Ce programme s'adresserait à un vaste ensemble d'employés fédéraux ainsi qu'à des personnes hors du gouvernement fédéral, notamment le personnel des organisations non gouvernementales.

Enfin, de façon à mieux gérer la croissance du personnel du gouvernement du Canada dans les missions à l'étranger, le travail de deux comités interministériels créés par le Ministère a été déterminant pour faire progresser une approche pangouvernementale grâce à des consultations et à une transparence accrues.

4.3 Surveillance du rendement

La mesure du rendement joue un double rôle : elle sert, d'une part, à surveiller les progrès réalisés en vue de l'obtention des résultats visés et, d'autre part, à recueillir des renseignements utiles aux politiques, aux programmes et aux initiatives d'évaluation et de vérification. Le Ministère effectue régulièrement des enquêtes, des vérifications et des évaluations à l'aide de divers indicateurs. Dans certains cas, il surveille le rendement en utilisant à la fois les commentaires des clients, les rapports types et les systèmes de suivi. Les résultats de ces évaluations permettent de raffiner les pratiques et les activités de gestion.

Même si le présent rapport fournit davantage de renseignements sur le rendement que ceux des années précédentes, le Ministère est tout à fait conscient qu'il reste beaucoup à faire en ce sens. À l'heure actuelle, le Ministère continue d'ajuster sa façon de mesurer le rendement afin de se concentrer sur les résultats (c'est-à-dire les bénéfices obtenus pour les Canadiens) plutôt que sur les activités et les extrants. À cette fin, le Ministère adaptera ses méthodes de mesure du rendement avec les objectifs, les priorités et les principaux résultats établis dans sa nouvelle Structure de la gestion, des ressources et des résultats – Architecture des activités de programme (SGRR-AAP).

Il est important de noter que la SGRR-AAP et les méthodes de mesure du rendement du Ministère seront aussi adaptées au Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Le CRG fournit aux gestionnaires de la fonction publique une liste d'attentes claires sur le plan de la gestion, laquelle est associée à un haut rendement organisationnel. Il souligne dix éléments clés liés à la fonction de contrôleur moderne : la gouvernance et l'orientation stratégique; les valeurs de la fonction publique; la politique et les programmes; les personnes; le service axé sur la clientèle; la gestion du risque; la gestion; la responsabilisation; les résultats et le rendement; et enfin, l'apprentissage, l'innovation et la gestion du changement.

Dans le cadre de leur planification et de leurs activités, les gestionnaires d'Affaires étrangères Canada continuent d'assurer une gestion axée sur les résultats :

- en employant les stratégies d'évaluation du rendement établies dans les Cadres de gestion et de responsabilisation axés sur les résultats (CGRR) et les cadres de vérification axés sur les risques (CVAR), qui visent à faciliter la mise en œuvre de politiques, d'initiatives et de programmes ministériels divers;
- en agissant en fonction des résultats des vérifications et des évaluations, des enquêtes auprès de la clientèle et du personnel ainsi que des études spécialisées;
- en songeant à des indicateurs de rendement plus précis pour les résultats stratégiques et les principaux résultats les plus difficiles à mesurer. Cette tâche complexe, qui prendra un certain temps à se réaliser, est entreprise dans le cadre de l'application par le Ministère de la gestion axée sur les résultats.

Affaires étrangères Canada tire de plus en plus profit des évaluations objectives de ses pratiques de gestion et de ses systèmes de contrôle. En se basant sur les recommandations découlant de ces évaluations, les gestionnaires du Ministère s'affairent à la mise en œuvre d'économies, à la rationalisation des processus et à l'amélioration de la qualité et de la circulation de l'information afin de faciliter la prise de décisions.

4.4 Respect des engagements et leçons à tirer

Dans la préparation de ce *Rapport ministériel sur le rendement*, Affaires étrangères Canada a comparé ses

résultats aux principaux engagements pris dans le *Rapport sur les plans et les priorités* 2003-2004 de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, en se servant des moyens énumérés dans la section 4.3. Le tableau qui suit présente les engagements qui ont été tenus.

Aperçu des principaux engagements et des principales réalisations du Ministère en 2003-2004	
	✓ engagements respectés ● attentes pas encore entièrement satisfaites
Comprehension et promotion des intérêts du Canada sur le plan international	
Influence accrue dans les relations entre le Canada et les États-Unis	✓
Collaboration avec les États-Unis sur diverses questions de sécurité et de défense	✓
Participation à la campagne internationale contre le terrorisme	✓
Engagement efficace des Canadiens (Dialogue sur la politique étrangère) et collaboration avec les autres ministères pour faire la promotion des intérêts du Canada à l'étranger	✓
Renforcement des relations bilatérales et multilatérales ainsi que du rôle de l'ONU en Iraq	✓
Contribution aux activités internationales liées à la sécurité humaine	✓
Examen de la politique internationale	●
Renforcement des capacités stratégiques, y compris les capacités de recherche interne et externe	✓
Orientation de l'attention internationale vers la détérioration de la situation des droits de la personne dans le monde	✓
Mise en œuvre des engagements pris par le Canada en vertu du Plan d'action pour l'Afrique du G8	✓
Soutien de la participation du Canada aux grandes réunions multilatérales afin de promouvoir les intérêts et les priorités du Canada	✓
Promotion de la culture canadienne partout dans le monde et modernisation de l'image du Canada à l'étranger	✓
Déploiement du réseau du Canada à l'étranger	
Accroissement de la collaboration avec les principaux partenaires en ce qui a trait à la gestion des biens fédéraux à l'étranger	✓
Amélioration des politiques et des processus afin de faciliter un déploiement plus stratégique de la représentation à l'étranger	✓
Élaboration de cadres pour faciliter la prestation de services communs dans les missions	✓
Fourniture d'aide, de services et d'infrastructure aux organismes et ministères fédéraux ainsi qu'aux autres partenaires logés dans les mêmes bureaux à l'étranger	✓
Améliorer la sécurité de l'Administration centrale et des missions à l'étranger	✓
Participation des Canadiens aux activités internationales	
Fourniture d'une vaste gamme de services consulaires à travers le monde	✓
Accroissement de la capacité relative aux services consulaires	✓
Amélioration de la communication avec le public et de la diffusion sur les questions de sécurité en voyage	✓
Intervention efficace lorsque des incidents ou des crises touchent des Canadiens à l'étranger	✓
Fourniture aux Canadiens de documents de voyage respectés à l'étranger	✓
Accroissement de la sécurité des documents de voyage	✓
Réduction des possibilités de fraude liée aux passeports	✓
Accès accru aux services de passeport	●

suite à la page 33

Aperçu des principaux engagements et des principales réalisations du Ministère en 2003-2004

✓ engagements respectés
● attentes pas encore entièrement satisfaites

Constitution d'une organisation innovatrice (activités internes)

Simplification des politiques et des programmes administratifs	●
Mise en place de cadres organisationnels et d'un système de gestion des ressources humaines afin de répondre aux besoins	●
Encouragement d'un leadership stratégique permettant de soutenir le travail des employés du Ministère	✓
Fourniture de matériel cohérent et ciblé de communication interne et externe	✓
Renforcement du processus de gestion et de planification des activités	✓
Mise en œuvre d'un plan d'action sur la fonction de contrôleur moderne	✓
Utilisation efficace de la gestion de l'information et de la technologie	✓
Amélioration de l'accès à des services dispensés dans les meilleurs délais	●
Encouragement d'une culture respectueuse des valeurs de la fonction publique	✓
Encouragement de l'apprentissage au sein de l'organisation et soutien de la formation continue de tous les employés	✓

Enseignements tirés du passé

Parce que l'efficacité et l'efficience demeurent une priorité, le Ministère applique les enseignements tirés au cours de la dernière année à ses activités courantes. Il reconnaît néanmoins qu'il y a des domaines où il peut être encore plus efficace.

- Le Ministère continue de donner suite à son engagement d'appliquer la gestion axée sur les résultats. Il élabore et emploie actuellement des moyens encore plus justes et plus précis de mesurer son rendement, grâce auxquels il obtient des données plus ciblées sur les résultats atteints, en conformité avec son orientation stratégique générale. Parallèlement, il examine plus intensément la rentabilité de ses activités (sommes dépensées, ressources utilisées et résultats obtenus). Ces activités, dont la mise en place complète prendra du temps, rendront la planification, la répartition des ressources et les décisions opérationnelles plus stratégiques, de manière à ce que l'argent des contribuables continue d'être investi là où il profite le plus à la population canadienne.
- De façon constante, le Ministère fait attention à tenir entièrement compte des besoins et des intérêts de ses

clients, des parties concernées et de la population canadienne dans la planification et la prestation de ses programmes et de ses services. Il veille également à ce que les priorités du gouvernement du Canada soient constamment prises en compte dans tous ses plans et dans toutes ses activités, conformément à son approche pangouvernementale.

- Le Ministère continue de moderniser le Service extérieur, de manière à ce que celui-ci puisse attirer et retenir les personnes les plus qualifiées, dont l'ensemble des compétences est en demande tant dans le secteur public que dans le secteur privé. Il poursuit ses efforts pour offrir davantage de possibilités d'apprentissage et d'autres mesures de soutien à ses employés, tout en favorisant une meilleure conciliation entre le travail et la vie personnelle.
- Parce qu'il doit compter sur la collaboration pour réaliser ses activités, le Ministère redouble d'efforts pour renforcer ses partenariats nationaux et internationaux. Par exemple, il développe des relations plus subtiles avec les États-Unis afin de mieux promouvoir les intérêts du Canada à l'intérieur des relations canado-américaines.

4.5 Regard sur l'avenir

Affaires étrangères Canada déploiera tous les efforts nécessaires pour accroître l'efficacité de toutes ses activités. Son processus de planification continuera d'être guidé par un cadre clair, logique et cohérent découlant de la nouvelle Structure de la gestion, des ressources et des résultats – Architecture des activités de programme (SGRR-AAP). La SGRR-AAP établira le lien entre les ressources et les principaux résultats, ce qui donnera au Ministère la souplesse nécessaire à la réaffectation des ressources à des priorités nouvelles ou plus importantes, au besoin.

L'utilisation de la SGRR-AAP accroîtra la transparence et la cohérence tout au long du processus de planification, donnant ainsi aux Canadiens une meilleure idée de ce que fait le Ministère, tout en montrant pourquoi et comment il le fait. Il contribuera en outre au respect de l'objectif consistant à s'assurer « que les dépenses correspondent aux priorités établies et que chaque dollar d'impôt est investi avec soin, donnant ainsi les résultats escomptés par les Canadiens », tel qu'il a été mentionné dans le discours du Trône de février 2004.



Des enfants afghans jouent dans un champ près de Camp Julien, la base militaire principale des forces armées canadiennes à Kaboul, en Afghanistan.

Examen du rendement et reddition de compte en regard des objectifs stratégiques



Section 5

5.1 Sécurité et coopération internationales

5.1.1 Notre objectif stratégique à long terme

Établir un système international pacifique et fondé sur le droit, qui reflète les valeurs canadiennes et protège le Canada des menaces venant de l'étranger.

5.1.2 Nos ressources en 2003-2004

Financières	en millions de dollars
Dépenses prévues en début d'exercice	708,4
Total des crédits autorisés en fin d'exercice	706,9
Dépenses effectives	651,7

Personnel – équivalents temps plein (ETP) : 748,0

Il est à noter que le secteur de la Sécurité et de la coopération internationales verse toutes les cotisations du Canada, y compris celles qui concernent des organisations multilatérales (multinationales) comme l'Organisation des Nations Unies (ONU), le G8, l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN), le Commonwealth, la

Francophonie et l'Organisation des États américains (OEA). Le Canada est membre d'environ 58 agences et organismes internationaux, et les cotisations totalisent environ 250 millions de dollars, soit plus de 40 % du total des crédits autorisés de ce secteur d'activité pour l'exercice 2003-2004.

Conformément aux obligations du Canada à l'endroit de l'ONU, le secteur de la Sécurité et de la coopération internationales a aussi versé 110,6 millions de dollars l'an dernier pour financer les obligations du Canada en matière de maintien de la paix, ce qui représente près de 20 % du total des crédits autorisés pour ce secteur d'activité en 2003-2004.

5.1.3 Moyens mis en œuvre pour réaliser notre objectif à long terme

Le rôle de ce secteur d'activité est d'assurer la sécurité du Canada et des Canadiens, de contribuer à la stabilité et à la sécurité mondiales et de promouvoir les intérêts et les valeurs du Canada, ce qui comprend les activités suivantes :

- gérer la participation du Canada à des initiatives bilatérales et multilatérales en matière de sécurité mondiale;

- prendre des mesures pour prévenir des crises humanitaires et, le cas échéant, coordonner l'intervention du Canada;
- faire la promotion du développement économique et social dans le monde entier;
- participer à l'élaboration de la politique de défense du Canada;
- faire valoir et défendre l'intégrité du territoire canadien;
- mettre en œuvre des initiatives pour lutter contre la prolifération des armes de destruction massive, le crime transnational, le terrorisme et d'autres menaces;
- promouvoir le respect de la démocratie, des droits de la personne, de la bonne gouvernance et de la primauté du droit dans le monde entier.

Nos activités sont très variées. Elles vont de la défense des intérêts du Canada par le personnel des missions à l'arranger à la négociation d'ententes internationales.

D'après un sondage d'opinion mené en février 2004 au nom du Ministère, les Canadiens sont satisfaits de la manière dont le gouvernement traite la majorité des questions internationales, surtout en ce qui concerne le maintien de la paix et la prestation de l'aide humanitaire dans les régions déchirées par la guerre. Toujours selon ce sondage, 81 % des Canadiens estiment que le Ministère s'acquitte bien de sa tâche de promouvoir la paix et la sécurité dans le monde, et 75 % approuvent sa façon de promouvoir les droits de la personne au niveau international.

D'après une étude du groupe de recherche sur le G8 de l'Université de Toronto, le Canada est au premier rang des pays du G8, depuis 2002, pour ce qui est de la mise en œuvre du Plan d'action pour l'Afrique.

Principaux partenaires

Pour atteindre ses objectifs en matière de sécurité et de coopération internationales, le Ministère travaille avec de nombreux partenaires comme le ministère de la Défense nationale, Sécurité publique et Protection civile Canada, Transports Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, la Gendarmerie royale du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité, l'Agence canadienne de



“ Le Programme de la sécurité humaine : un cas de réussite ”

Le Programme de la sécurité humaine procure au Canada beaucoup d'influence, de prestige et de crédibilité sur la scène internationale, et il a été d'une importance capitale pour les campagnes que le Canada a menées avec succès en vue d'appuyer des institutions et des programmes très médiatisés comme la Cour pénale internationale et le Processus de Kimberley lié aux diamants de la guerre. La Cour pénale internationale devra juger les personnes responsables de crimes de la plus haute gravité. Pour sa part, le Processus de Kimberley est une initiative internationale qui a réussi à contenir le flot de diamants bruts servant à financer des guerres civiles et d'autres conflits.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le Programme de la sécurité humaine a permis de mettre en œuvre les activités du Ministère en vue de renforcer les capacités antiterroristes du Canada, mener des activités de soutien de la paix, promouvoir le concept lié à la responsabilité de protéger et entreprendre la réforme du secteur de la sécurité. Au cours de cette période, le Programme de la sécurité humaine a consacré 10,2 millions de dollars au financement de 237 initiatives, ce qui prouve que des interventions modestes peuvent renforcer la capacité du Canada et de la communauté internationale d'affronter efficacement les menaces qui pèsent sur la sécurité humaine et de soutenir la gouvernance pacifique. Au cours des dernières années, le programme a permis de mettre en œuvre une gamme d'activités très variées qui ont consisté, par exemple, à faire avancer la coopération en matière de sécurité dans la région de l'Asie-Pacifique ou encore à promouvoir les lignes directrices de Robben Island pour interdire et prévenir la torture en Afrique <<http://www.humansecurity.gc.ca/menu-fr.asp>>

développement international, Ressources naturelles Canada, Environnement Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada, Justice Canada, Condition féminine Canada, Patrimoine canadien et Commerce international Canada (après le 12 décembre 2003). En collaboration avec ses partenaires fédéraux, Affaires étrangères Canada élabore des politiques en matière de défense, de sécurité humaine et de sécurité nationale conformément à une approche pangouvernementale. En outre, le Ministère collabore avec les provinces, les territoires et les municipalités, ainsi qu'avec les membres de la société civile.

À l'extérieur du Canada, le Ministère collabore avec d'autres pays, des institutions multilatérales et d'autres groupes :

- l'ONU et ses institutions spécialisées comme l'UNESCO (Organisation des Nations Unies pour

l'éducation, la science et la culture), l'Organisation de l'aviation civile internationale, l'Organisation maritime internationale et le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés;

- l'OTAN (Organisation du Traité de l'Atlantique Nord);
- le G8;
- le NORAD (Commandement de la défense aérospatiale de l'Amérique du Nord);
- l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE);
- le Forum de l'APEC (Coopération économique de la zone Asie-Pacifique);
- le Forum régional de l'ASEAN (Association des Nations de l'Asie du Sud-Est);
- l'Organisation des États américains (OEA);
- le Commonwealth;
- la Francophonie;
- le Conseil de l'Arctique;
- le régime international visant à freiner la prolifération des armes de destruction massive et à promouvoir le désarmement (il réunit le *Traité sur la non-prolifération des armes nucléaires*, la *Convention sur les armes chimiques* et la *Convention sur les armes biologiques et à toxines*). Ce régime comporte les organismes suivants :
 - l'Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA);
 - l'Organisation pour l'interdiction des armes chimiques;
 - le Groupe des fournisseurs nucléaires et le Comité Zangger;
 - le Groupe d'Australie (armes chimiques et biologiques);
 - le Régime de contrôle de la technologie relative aux missiles.

5.1.4 Notre environnement de travail en 2003-2004

La situation sur la scène internationale demeure très instable. Le nombre de conflits internes a considérablement augmenté par rapport à l'ensemble des conflits dans le monde, les victimes civiles se multiplient et les États non viables ou à la dérive deviennent plus nombreux. La question des armes nucléaires et d'autres armes de destruction massive est de plus en plus préoccupante, et on observe une nouvelle vague de criminalité organisée et de terrorisme mondial.

Cette instabilité a fait ressortir plus que jamais la nécessité de protéger le Canada, les Canadiens et leurs intérêts des dangers qui les menacent à l'intérieur et à l'étranger. Par ailleurs, l'importance considérable accordée à la sécurité dans le monde entier continue à avoir une très grande incidence sur la politique étrangère du Canada, surtout en ce qui concerne sa relation cruciale avec les États-Unis.

Défis et risques

Au cours de l'exercice 2003-2004, le Ministère a été confronté aux défis et aux risques suivants :

- Compte tenu de l'importance des relations commerciales entre le Canada et les États-Unis – et du lien qui existe entre la prospérité économique et la sécurité nationale – il est essentiel que les deux pays collaborent d'une manière efficace relativement aux questions se rapportant à la sécurité et à la frontière.
- Le débat international au sujet de l'Iraq a mis en évidence la situation dominante des États-Unis dans les affaires mondiales ainsi que leur préoccupation au sujet des questions de sécurité. Il a aussi attiré l'attention sur la question de l'accroissement de l'action unilatérale et de l'action multilatérale sélective pour régler les questions auxquelles la communauté internationale est confrontée.
- L'année a été particulièrement difficile pour le régime multilatéral de non-prolifération des armes nucléaires. D'abord, la Corée du Nord s'est désengagée du Traité sur la non-prolifération des armes nucléaires, le premier pays à le faire dans les 35 ans d'histoire du Traité. Puis, les enquêtes de l'Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA) ont démontré que l'Iran manque à ses obligations aux termes du Traité depuis 18 ans. Ensuite, un marché noir international de matériel et de technologie

nucléaires a été découvert. Enfin, lorsque la Libye a commencé à démanteler son programme d'armes de destruction massive, on a appris qu'elle avait fait l'acquisition du plan d'une arme nucléaire ainsi que de l'équipement et du matériel nécessaires pour fabriquer une telle arme. À la suite de ces révélations, le Canada, les États-Unis, le G8, l'AIEA et d'autres ont présenté des nouvelles propositions importantes en vue d'exercer un contrôle plus strict sur les transferts de technologies qui pourraient servir à la fabrication d'armes de destruction massive et de systèmes de lancement.

- Les droits de la personne sont violés dans plusieurs régions du monde et ce sont les femmes et les enfants, les peuples autochtones, les minorités ethniques et religieuses, les réfugiés et les personnes déplacées qui sont les plus vulnérables. Des préoccupations ont aussi été exprimées au niveau international au sujet de l'incidence négative que la lutte contre le terrorisme pourrait avoir sur la protection des renseignements personnels et les droits de la personne.
- La nécessité d'une coopération mondiale ciblée sur des questions de sécurité internationale a fait ressortir l'importance de revitaliser des organisations multilatérales clés comme l'ONU et de renforcer des organisations régionales comme l'OEA et le Forum régional de l'ANASE.
- L'interdépendance des politiques étrangères et nationales – comme l'illustre la nouvelle politique de sécurité nationale du Canada (avril 2004) – nécessite plus que jamais une collaboration accrue avec des partenaires nationaux relativement à des questions de sécurité. Les conseils et les services du Ministère sont sollicités de plus en plus depuis que les questions de sécurité occupent une place importante dans le large éventail des décisions stratégiques (y compris la politique étrangère) du gouvernement.

5.1.5 Réalisations et rendement général en 2003-2004

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités*, de 2003-2004, les priorités suivantes ont été déterminées pour ce secteur d'activité :

- le volet sécurité des relations entre le Canada et les États-Unis;
- la réduction de la menace internationale et la lutte contre le terrorisme;

- la promotion des droits de la personne, de la bonne gouvernance et de la primauté du droit;
- les relations multilatérales et bilatérales avec les pays du G8 et d'autres puissances régionales importantes, surtout en ce qui concerne la mise en œuvre du Plan d'action pour l'Afrique et du Partenariat mondial du G8.

Les plus importantes réalisations du secteur de la Sécurité et de la coopération internationales en 2003-2004 sont décrites ci-dessous sous des rubriques correspondant à ces quatre priorités, de manière que le lecteur puisse constater le lien entre les tâches que le Ministère s'est fixées et ses réalisations.

Le volet sécurité des relations entre le Canada et les États-Unis

Compte tenu de l'importance qu'accordent les États-Unis à la sécurité, la contribution du Canada aux efforts internationaux visant à contenir les menaces et à lutter contre le terrorisme influe grandement sur les relations entre le Canada et les États-Unis.

- En janvier 2004, le Canada et les États-Unis ont échangé des lettres d'intention concernant une éventuelle participation du Canada à la défense antimissile balistique de l'Amérique du Nord <http://www.forces.gc.ca/site/newsroom/view_news_f.asp?id=1289>.
- Au sein du Groupe de planification binational, des planificateurs des armées canadienne et américaine ont élaboré des scénarios de menace en vue de déterminer les points forts des interventions binationales en temps de crise et de remédier aux faiblesses actuelles. Le groupe a aussi déterminé des façons d'améliorer la coopération en matière de sécurité maritime.
- Au sein du Groupe consultatif bilatéral sur l'antiterrorisme, des hauts responsables canadiens et américains ont examiné les tendances du terrorisme international ainsi que différents moyens d'intensifier les efforts conjoints pour lutter contre le terrorisme.
- Le Canada s'est employé à dissiper les idées fausses sur la politique canadienne en matière de lutte contre l'usage de drogues illicites. Ces efforts ont donné des résultats positifs, dont des mentions satisfaisantes dans le rapport annuel du département d'État américain intitulé *Narcotics Control Report* <<http://www.state.gov/g/inl/rls/nrcrpt/>>.

- Le Ministère a contribué à la réalisation de l'objectif du Canada qu'est le renforcement du rôle des Nations Unies en Iraq. Un des principaux éléments de la politique canadienne en la matière est de faire en sorte que la situation en Iraq soit gérée par la communauté internationale sous les auspices de l'ONU. Le Canada a aussi appuyé le rôle de l'ONU d'une manière plus concrète en faisant parvenir la majeure partie de son aide en Iraq par l'entremise de l'ONU et de la Banque mondiale.
 - Une entente a été conclue entre le Canada et les États-Unis relativement à la déportation de leurs ressortissants respectifs vers des pays tiers, ce qui a levé l'incertitude et les malentendus et, par conséquent, amélioré les relations bilatérales.
 - Le Canada a participé à l'exercice binational canado-américain de lutte contre le terrorisme de mai 2003, TOPOFF 2, qui a renforcé d'une manière appréciable la capacité des deux pays à faire face à une attaque terroriste <http://www.psepc-sppcc.gc.ca/publications/news/20030505_f.asp>.
 - Lors du septième Forum sur la criminalité transfrontalière, des hauts responsables des deux pays ont établi deux nouveaux sous-groupes (sur l'interopérabilité et la lutte contre le terrorisme) et examiné des nouvelles questions comme l'usurpation d'identité. Une évaluation conjointe canado-américaine de la menace liée aux armes à feu et aux explosifs a été élaborée, ainsi qu'un plan d'action en dix points en vue de réduire le trafic transfrontalier des armes à feu <http://www.psepc-sppcc.gc.ca/publications/news/20030521b_f.asp>.
- La réduction de la menace internationale et la lutte contre le terrorisme**
- La réduction des menaces que représentent les armes de destruction massive, les conflits régionaux et le terrorisme demeure une priorité du Canada, qui continue à jouer un rôle important au niveau international pour traiter ces questions.
- En 2003-2004, la première année de la mise en œuvre du Programme de partenariat mondial du G8, le Canada a aidé à la saisie et à la destruction d'armes et de matériaux de destruction massive en Russie et dans d'autres États de l'ancienne Union soviétique <<http://www.globalpartnership.gc.ca>>. Le Canada a contribué pour 58,7 millions de dollars à des projets et fait des progrès sur les plans suivants :
 - il a négocié une entente de coopération bilatérale avec la Russie en vue de renforcer la capacité canadienne de mettre en œuvre des projets dans le cadre du Programme de partenariat mondial relativement à des armes nucléaires et chimiques – des secteurs qui ont une incidence considérable en matière de sécurité et de sûreté pour le Canada et le reste du monde;
 - il a facilité l'élargissement du partenariat mondial à 21 pays, ce qui contribuera à accélérer la réduction des stocks d'armes qui constituent une menace mondiale et un risque environnemental;
 - il a versé 18 millions de dollars au Centre international des sciences et de la technologie de Moscou, en vue d'aider les anciens chercheurs spécialisés en armements à se recycler et à appliquer leurs connaissances à des entreprises scientifiques pacifiques, et dans le but de créer des nouvelles possibilités de création de partenariats internationaux;
 - il a signé un protocole d'entente de coopération avec le Royaume-Uni en vue d'aider la Russie à détruire ses stocks d'armes chimiques (la contribution canadienne de 33 millions de dollars servira à financer la construction d'une voie ferrée de 18 kilomètres qui reliera le dépôt d'armes chimiques à l'usine de destruction d'armes chimiques à Shchuch'ye (en Sibérie);
 - il a engagé 65 millions de dollars pour le programme d'élimination du plutonium de la Russie, qui éliminera une quantité de plutonium de qualité militaire pouvant servir à des milliers d'armes nucléaires;
 - il a versé environ 32 millions de dollars au Partenariat pour l'environnement (Dimension septentrionale) de la Banque européenne pour la reconstruction et le développement, afin que les sous-marins nucléaires russes désaffectés soient démantelés et sans danger et que les matières nucléaires retirées ne soient pas acquises par des terroristes;
 - il a remis 4 millions de dollars au Fonds de sécurité nucléaire de l'Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA) pour financer des projets menés dans l'ancienne Union soviétique pour renforcer la sécurité nucléaire et radiologique et améliorer la détection des actes de malveillance.

- En 2004, le Canada a adhéré à l'Initiative de sécurité contre la prolifération qui vise à enrayer le trafic d'armes de destruction massive, de systèmes de lancement et du matériel connexe, dans le cadre du droit international. Près de 60 pays ont déjà souscrit à cette initiative qui pourrait devenir un puissant outil d'incitation à respecter les traités internationaux de non-prolifération.
- Au sein du Groupe des fournisseurs nucléaires, du Comité Zanger, du Régime de contrôle de la technologie relative aux missiles et du Groupe d'Australie, groupes de pays de même optique qui se penchent sur le contrôle des exportations et d'autres moyens de protection semblables, le Canada a appuyé les efforts internationaux visant à empêcher une utilisation malveillante de matériel, d'équipement et de technologie militaires.
- L'Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA) a besoin de ressources additionnelles pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de garanties nucléaires, et le Canada a fait passer sa contribution annuelle à environ 9 millions de dollars à cette fin. De plus, le Ministère a versé 150 000 \$ au Plan d'action pour la sécurité nucléaire de l'AIEA, qui vise à prévenir le terrorisme nucléaire.
- Le Canada a joué un rôle de premier plan dans les efforts mis en œuvre pour s'attaquer à la question des activités nucléaires non déclarées de l'Iran. Le Canada et d'autres pays de même optique ont exercé une pression soutenue sur l'Iran pour qu'il respecte le régime multilatéral de non-prolifération des armes nucléaires et l'encourager à coopérer davantage avec l'AIEA.
- Le Canada a convenu de nouveaux arrangements avec les États-Unis pour faciliter l'envoi d'uranium canadien dans ce pays, à l'appui de l'entente entre les États-Unis et la Russie relativement à l'uranium très enrichi retiré des armes nucléaires russes mises hors service. Des progrès ont été réalisés dans la négociation d'une modification visant à renforcer la *Convention sur la protection physique des matières nucléaires*, l'une des 12 conventions universelles de lutte contre le terrorisme.
- Le Canada a été un membre actif du Conseil exécutif de l'Organisation pour l'interdiction des armes chimiques et il a participé à la première Conférence d'examen du fonctionnement de la Convention en 2003. Le groupe a appuyé la proposition du Canada visant à augmenter le nombre d'inspections des installations de fabrication de produits chimiques

partout dans le monde et à améliorer les moyens de contrôler le transfert international de produits chimiques et la présentation de rapports connexes.

- Le Canada a continué à faire pression pour que le *Traité d'interdiction complète des essais nucléaires*, adopté par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1996, soit ratifié. Aux termes du traité, les 44 pays qui ont mis au point ou pourraient mettre au point des armes nucléaires doivent ratifier le traité avant qu'il ne puisse entrer en vigueur. À ce jour, 12 pays ne l'ont pas encore fait.
- Le Canada s'oppose depuis longtemps à l'armement de l'espace et il a parrainé, conjointement avec des organismes non gouvernementaux clés, la tenue d'un colloque sur la sécurité dans l'espace en mars 2004. Le colloque visait à sensibiliser les délégués à la Conférence sur le désarmement des Nations Unies à l'importance de protéger l'accès à l'espace et son utilisation pacifique, et d'empêcher qu'une course aux armements y ait lieu.

Le Canada a continué de travailler avec ses alliés de l'OTAN afin de renforcer les capacités de faire face à de nouvelles menaces :

- Au Sommet de Prague de 2002, il a appuyé les décisions de l'OTAN concernant un nouveau concept militaire de défense contre le terrorisme, les nouveaux moyens de guerres modernes, la défense contre les armes de destruction massive, l'amélioration de la protection des populations civiles et un plan d'action contre le terrorisme.
- Le Canada est l'un des principaux participants à la mission de la Force internationale d'assistance à la sécurité (ISAF) en Afghanistan. Il lui a procuré un commandant canadien entre février et août 2004 et fourni 40 % des troupes (entre juillet 2003 et août 2004). L'ISAF assure la sécurité à Kaboul pour que l'Autorité provisoire afghane et l'ONU puissent y fonctionner. En soutenant l'Autorité provisoire afghane, le Canada assure la sécurité en Amérique du Nord en empêchant que l'Afghanistan serve encore de lieu d'abri à des terroristes.
- Un prototype de la Force de réaction de l'OTAN a vu le jour en octobre 2003. Celle-ci jouera un rôle de catalyseur en concentrant et en améliorant les capacités militaires de l'OTAN, qui sera dotée d'une force de déploiement rapide, capable d'accomplir des missions très diverses. Le Canada apportera une contribution importante à cette force à compter de janvier 2006.

- Le Canada a été le premier pays à ratifier les protocoles d'adhésion des sept pays qui sont entrés à l'OTAN en mars 2004, et il aide ces derniers à s'intégrer à l'organisation <<http://www.nato.int/docu/update/2004/04-april/t0402a.htm>>.
- Le Canada compte environ 650 militaires dans la Force de stabilisation de l'OTAN en Bosnie; il a réduit ses effectifs récemment comme l'ont fait d'autres alliés. Le Canada a participé activement aux discussions entre l'OTAN et l'Union européenne pour passer d'une Force de stabilisation dirigée par l'OTAN à une force de stabilisation dirigée par l'Union européenne.

Le Canada continue de contribuer à la mise au point d'une lutte intégrée contre le terrorisme et d'autres nouvelles menaces, entre autres en aidant les pays en développement à renforcer leurs capacités de lutte contre le terrorisme. Voici des exemples des réalisations canadiennes :

- En collaboration avec les États-Unis, le Canada a préparé et organisé le Symposium sur la frontière intelligente de l'APEC tenu en septembre 2003. Voilà un exemple du genre d'aide et d'activité de formation visant le renforcement des capacités de lutte au terrorisme que nous pouvons apporter à des pays tiers <http://www.apec.org/apec/news_media/2003_media_releases/011003_can_innovative.html>.
- Le Canada a plus que doublé l'aide qu'il apporte à d'autres États par l'intermédiaire du Programme de la sécurité humaine pour qu'ils renforcent leur capacité de lutter contre le terrorisme. Il a financé des programmes de formation et des ateliers portant sur des domaines comme les transmissions protégées, la rédaction des lois, la sécurité de l'aviation et la gestion des cas de douane.
- Le Canada a contribué à faire avancer l'élaboration de la stratégie et des activités de lutte contre le terrorisme de l'APEC, notamment en créant le Groupe de travail sur le contre-terrorisme et en instaurant des projets de renforcement des capacités en contre-terrorisme des pays de l'APEC <http://www.apec.org/apec/apec_groups/som_special_task_groups/counter_terrorism.html>.
- Le Ministère a coordonné l'inscription de 97 autres entités terroristes à la liste établie aux termes du *Règlement d'application de la résolution des Nations*

Unies sur la lutte contre le terrorisme, ainsi que l'inscription de 15 entités terroristes aux termes du Code criminel du Canada, ce qui empêche ces entités de recueillir des fonds et de mener d'autres activités au Canada <http://www.psepc-sppcc.gc.ca/national_security/counter_terrorism_f.asp>.

- Le Programme de la sécurité humaine continue à investir dans des initiatives stratégiques qui renforcent les capacités de la communauté internationale de prévenir les conflits violents et de renforcer les capacités locales de gestion des conflits sans recours à la violence. Le Canada a attribué 2,3 millions de dollars à 59 projets, somme tirée de l'enveloppe budgétaire du Programme de la sécurité humaine destinée à la prévention des conflits <<http://www.humansecurity.gc.ca/menu-fr.asp>>.

Les relations multilatérales et bilatérales clés du Canada

Les divisions à propos de la guerre en Iraq et de l'occupation de ce pays ont renforcé la confrontation à l'intérieur du système multilatéral en 2003-2004. Il a été plus difficile de parvenir à un consensus sur les questions touchant directement l'Iraq, certes, mais aussi sur d'autres questions telles que les droits de la personne, les normes internationales ainsi que la gestion du système multilatéral et des questions économiques et de développement. Dans ce contexte, l'approche canadienne, c'est-à-dire la recherche d'un compromis et l'avancement des objectifs fondamentaux dans le respect des intérêts des autres pays et des autres groupes, a obtenu une importante reconnaissance internationale.

À titre de président sortant du G8, le Canada a accordé une grande priorité au suivi concret des engagements du G8. D'abord, en faisant progresser la lutte contre le terrorisme et le crime transnational avec ses partenaires du G8, le Canada :

- a poursuivi la mise en œuvre de l'Action coopérative du G8 sur la sécurité dans les transports, qui comprend des mesures destinées à prévenir l'acquisition, par des terroristes, du système portatif de défense antiaérienne (SPDAA ou « MANPADS ») (un système de missiles sol-air qui peut être transporté et lancé par une seule personne);
- a contribué à la création du Groupe d'action contre le terrorisme, qui vient appuyer le Comité contre le terrorisme des Nations Unies;

- a formulé des recommandations et mis au point des pratiques exemplaires concernant les moyens de repérer, de geler et de saisir des avoirs d'origine criminelle puis de les confisquer;
- a adopté des lignes directrices concernant la mise en œuvre de normes internationales régissant la vérification biométrique des voyageurs par les pays du G8. Ces lignes directrices ont été présentées à l'Organisation de l'aviation civile internationale pour qu'elle en fasse le fondement d'une norme mondiale en matière de documents de voyage et de pièces d'identité.

Deuxièmement, en veillant à la non-prolifération des armes de destruction massive, le Canada :

- a contribué fortement aux travaux du Groupe d'experts de la non-prolifération du G8, en préparation au Sommet du G8 de 2003, afin de mettre au point de nouvelles mesures pratiques, destinées à empêcher les armes chimiques, biologiques, radiologiques et nucléaires de tomber entre les mains de terroristes et d'États qui les appuient, l'accent étant mis en particulier sur les sources radiologiques.

Troisièmement, dans la mise en œuvre du Plan d'action pour l'Afrique du G8, le Canada, grâce à une collaboration entre le Ministère, l'Agence canadienne de développement international (ACDI) et d'autres ministères, a accompli ce qui suit :

- Presque toutes les initiatives ayant trait au Fonds canadien pour l'Afrique, (500 millions de dollars) sont actuellement en marche. Ces initiatives visent les problèmes qui freinent la croissance économique de l'Afrique et sont axées sur le bien-être des Africains : la gouvernance; la paix et la sécurité; la santé (lutte contre le VIH/sida et la polio); l'agriculture; l'environnement et l'eau; le commerce et l'investissement; la résorption du fossé numérique; la promotion de la participation des jeunes <<http://www.acdi-cida.gc.ca/fondscanadienafrique>>.
- Forte de l'appui du Canada, l'Union africaine a décidé de créer un poste de représentant spécial pour la protection des civils dans les conflits armés. L'Union africaine est l'organisme qui, sur ce continent, est à l'avant-garde de la promotion de l'accélération de l'intégration socio-économique.
- Il y a eu, en Afrique de l'Ouest, renforcement des moyens pour mener des opérations de soutien de la

paix et s'attaquer à la prolifération des armes légères et de petit calibre. On s'emploie encore à faire progresser la mise sur pied d'un projet régional de maintien de l'ordre par des civils.

- À l'initiative du Canada, l'engagement du G8 à l'égard de l'Afrique et l'appui en faveur du Nouveau Partenariat pour le développement de l'Afrique (NEPAD) ont été élargis grâce à la création du Forum du partenariat pour l'Afrique (FPA), qui ajoute de nouveaux donateurs bilatéraux et multilatéraux aux participants au G8 et au NEPAD. Dirigé par des Africains, le NEPAD est un plan qui vise à mettre un terme à la marginalisation économique du continent. Le FPA fait office de catalyseur de la coopération et de lieu d'échange de renseignements et de responsabilisation mutuelle.
- La collaboration du Ministère avec la Gendarmerie royale du Canada et le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés est à l'origine de la conception et de l'application de nouvelles façons d'envisager l'amélioration de la sécurité dans les camps de réfugiés (dans le cadre d'un projet pilote en Guinée, par exemple).

En collaboration avec les Nations Unies, le Canada a accompli ce qui suit :

- Avec l'appui essentiel du Canada, on a élaboré de nouvelles directives internationales en ce qui a trait à l'utilisation des moyens militaires et civils dans des situations d'urgence complexes. Ces directives ont contribué à orienter l'intervention dans des crises comme celles de l'Afghanistan et de l'Iraq.
- Le Canada a été l'hôte d'une réunion d'un groupe d'experts de l'ONU qui a porté sur le rôle des femmes dans la prévention, la gestion et la résolution des conflits ainsi que dans la consolidation de la paix après les conflits. La réunion a donné lieu à la production d'un cadre de dispositions modèles destinées à assurer la pleine participation des femmes à tous les aspects des négociations de paix et des grands processus de consolidation de la paix.
- Le Canada a continué de promouvoir les droits de la personne et l'égalité entre les sexes en pilotant six résolutions à la 60^e session de la Commission des droits de l'homme des Nations Unies et une résolution à l'Assemblée générale des Nations Unies. Le Canada a organisé deux réunions du Réseau de la sécurité humaine au sujet des réformes de la Commission des droits de l'homme des Nations

Unies, d'où sont sorties un certain nombre de propositions actuellement à l'étude. En étroite collaboration avec des pays de même optique, il a également travaillé à la préservation et à l'avancement de normes et d'engagements internationaux.

- Le Canada a continué d'appuyer activement les efforts visant à freiner la traite internationale des personnes, crime souvent décrit comme une forme moderne d'esclavage. Les multiples aspects de ce problème – criminalité, migration, santé, travail, droits de la personne – ont été abordés dans divers cadres de discussion de l'ONU, entre autres la première réunion des Parties au Protocole des Nations Unies contre la traite des personnes.
- Le Canada a contribué à la mise au point d'un nouvel instrument juridique des Nations Unies pour prévenir les disparitions forcées – technique utilisée par des gouvernements répressifs qui consiste à priver des personnes de leur liberté et à cacher tout renseignement concernant l'endroit où elles se trouvent et le sort qui leur est fait. Il a aussi contribué à une Convention sur les droits et la dignité des personnes handicapées.
- Lors de la première réunion biennale des États sur le Programme d'action des Nations Unies en vue de prévenir, de combattre et d'éliminer le commerce illicite des armes légères sous tous ses aspects, le Canada a mis de l'avant des questions stratégiques comme le marquage et le traçage, le courtage illicite, la récupération et la destruction de ces armes. Grâce à une solide défense de sa politique, le Canada a en outre fait de la sécurité humaine un élément du programme en matière d'armes légères, en mettant l'accent sur les services de police communautaires et la nécessité de traiter des effets de ces armes sur les femmes et les enfants.
- En s'assurant d'être réélu au conseil de l'UNESCO, le Canada a été en mesure de contribuer à la direction des négociations relatives à une nouvelle convention sur la diversité culturelle, qui reconnaîtrait le droit des pays d'adopter des politiques et des mesures destinées à favoriser leur diversité culturelle. Cette convention établirait un instrument international sur la diversité culturelle ayant force exécutoire. Celui-ci fixerait des normes et affirmerait le droit des États à prendre des mesures visant à préserver et à promouvoir la diversité des contenus culturels et des expressions artistiques, tout en respectant les règles du système international d'échanges commerciaux.

En renforçant la protection internationale des civils contre le génocide, contre les violations du droit humanitaire et des droits de la personne et contre d'autres atrocités à grande échelle :

- Le Canada a amorcé, avec les membres du Conseil de sécurité et de l'Assemblée générale des Nations Unies ainsi qu'avec d'autres organisations internationales et non gouvernementales, un dialogue au sujet des politiques relatives aux façons d'envisager la protection des civils dans les conflits armés. Les résultats, qui alimenteront directement le rapport du Secrétaire général au Conseil de sécurité, contribueront à la mise sur pied d'initiatives civiles régionales.
- Le Canada a grandement sensibilisé le public de tous les pays au rapport de la Commission internationale de l'intervention et de la souveraineté des États intitulé La responsabilité de protéger, entre autres le Groupe de personnalités de haut niveau des Nations Unies chargé des menaces, les défis et du changement. Ce rapport traite du droit de la communauté internationale de procéder à une intervention humanitaire pour protéger une population lorsque le pays en cause est incapable de le faire ou ne veut pas le faire. L'approbation du mémoire en ce sens soumis par le Canada au Groupe de personnalités susmentionné devrait contribuer à ce que le rapport soit officiellement étudié par les Nations Unies. http://maeci.gc.ca/minpub/Publication.asp?publication_id=380976&Language=F, <http://www.un.org/News/fr-press/docs/2004/SGSM9223.doc.htm>, <http://pm.gc.ca/fra/news.asp?id=31>.

En renforçant l'action mondiale contre les mines terrestres :

- Le Canada a conservé son leadership sur la question de l'interdiction complète des mines terrestres en pressant instamment les États d'adhérer à la Convention, pour que celle-ci soit complètement mise en œuvre. En 2003-2004, huit autres pays, dont la Grèce, la Turquie et la Serbie-Monténégro, l'ont ratifiée. L'année dernière également, le Canada a fourni plus de 33 millions de dollars pour la réalisation de 97 projets de déminage dans 38 pays touchés, dans chacune des régions du monde. L'appui du Canada a aidé, l'an dernier, l'Argentine, le Chili, le Congo-Brazzaville, la Mauritanie, le Tadjikistan et l'Ouganda à se débarrasser de leurs stocks.
- Le Canada a fourni des fonds pour la production du rapport annuel de l'Observatoire des mines, une initiative de la société civile qui surveille

systématiquement la conformité des pays à la Convention d'Ottawa. En 2003, l'Observatoire a fait état d'une importante réduction de l'utilisation des mines antipersonnel, d'une baisse de la production (de 50 à 15 pays producteurs) et d'une baisse marquée du commerce mondial des mines antipersonnel. Le point le plus important à signaler est que les taux de victimes sont à la baisse dans la plupart des pays. <<http://www.icbl.org/fr/>>.

- Lors de leur réunion de novembre 2003, les États parties à la Convention sur l'interdiction ou la limitation de certaines armes classiques ont adopté à l'unanimité un protocole sur les débris de guerre explosifs qui a force exécutoire. Celui-ci prévoit d'importantes mesures correctrices après les conflits qui sont destinées à protéger les civils et les missions humanitaires – le déblaiement des champs de bataille, le transfert de renseignements et l'aide volontaire, par exemple. Le Canada a joué un rôle de premier plan dans l'élaboration du texte qui a fait l'objet de négociations, et il a veillé à ce que l'accord traite de tous les éléments clés des opérations de déblaiement des champs de bataille auxquels il accorde de l'importance.

Dans d'autres domaines qui favorisent la paix et la sécurité mondiales :

- En réponse à l'intervention du Canada, le Conseil de sécurité des Nations Unies a adopté des résolutions qui intègrent la protection des civils, les droits de la personne et l'égalité entre les sexes dans les travaux de la force multinationale des Nations Unies à l'œuvre en Haïti.
- Grâce à la collaboration entre Affaires étrangères Canada, la Défense nationale et l'ACDI, le Canada a été en mesure de réagir rapidement sur le plan militaire à des violations flagrantes du droit humanitaire international dans la République démocratique du Congo.
- La campagne menée par le Canada en faveur de la Cour pénale internationale (qui fait partie de son programme d'action pour la sécurité humaine) a fourni plus de 600 000 \$ à 17 projets destinés à mieux faire connaître et comprendre la CPI aux quatre coins du monde. Trois autres pays (la Lituanie, la Guinée et la Géorgie) ont ratifié le statut de la CPI l'année dernière.
- Conjointement avec l'ACDI, Affaires étrangères Canada a fourni 1 million de dollars de plus au

Tribunal spécial pour la Sierra Leone. Composé de Sierra-Léoniens et de membres de la communauté internationale, dont des Canadiens, ce tribunal a été mis sur pied afin de juger ceux qui portent la plus grande part de la responsabilité des violations des droits de la personne commises au cours de la guerre civile qu'a connue ce pays. Les recherches effectuées par Affaires étrangères Canada sur les crimes liés au sexe des victimes ont été intégrées dans une décision du Tribunal qui modifie les mises en accusation contre les groupes rebelles afin de désigner pour la première fois le mariage forcé comme un crime contre l'humanité.

- En collaboration avec l'American University War Crimes Research Office, le Ministère a financé une initiative visant à améliorer l'efficacité de la Commission spéciale pour les crimes graves au Timor-Oriental. L'initiative a fourni des services de recherche juridique ainsi que de la formation aux membres et au personnel de la Commission.
- Le Ministère a aidé à donner suite à des demandes d'aide canadienne de la part des tribunaux qui se penchent sur des affaires survenues dans les Balkans et au Rwanda. Cette intervention a mené à d'utiles témoignages de la part de Canadiens lors d'importants procès; elle a aussi contribué à la préparation de poursuites fructueuses.
- Dans le dossier soumis par la Yougoslavie à la Cour internationale de Justice à propos de l'utilisation illégale de la force au Kosovo, le Ministère a dirigé l'équipe de juristes canadiens qui a plaidé en faveur du rejet de la cause au motif que le tribunal en question n'avait pas compétence pour l'entendre. Le jugement devrait être rendu à l'automne 2004.
- Dans la mise en œuvre du volet nordique de sa politique étrangère, le Canada a fourni 1,6 million de dollars en appui aux activités circumpolaires dans les cinq domaines prioritaires suivants : renforcement et promotion du Conseil de l'Arctique; établissement et développement de l'Université de l'Arctique; expansion des possibilités de coopération avec la Russie; promotion des possibilités de développement économique durable dans tout l'Arctique; enfin, coopération bilatérale avec nos partenaires, les pays circumpolaires membres de l'Union européenne.
- Environ 70 jeunes professionnels ont été placés à l'étranger, dans sept organisations multilatérales ainsi que dans 15 organismes et divisions du système des Nations Unies.

Le Ministère a veillé à ce que les priorités du Canada transparaissent dans les activités et déclarations des grandes organisations multilatérales auxquelles appartient notre pays. Par exemple :

- Au sein de l'Organisation des États américains, le Canada a joué un rôle de premier plan lors de la Conférence spéciale sur la sécurité, en octobre 2003, pour obtenir que soient inclus, dans la Déclaration sur la sécurité dans les Amériques http://www.oas.org/documents/fre/DeclaracionSecurity_102803.asp des engagements en matière de sécurité portant sur la personne. C'est en partie grâce aux efforts du Canada que la Déclaration établit aussi un cadre visant à améliorer la cohérence et la coordination en matière de sécurité dans cet hémisphère..
- Le Programme de sécurité humaine du Ministère a fourni à l'OEI quelque 700 000 \$ pour la réalisation de 15 projets destinés à combattre le trafic de stupéfiants, le crime transnational et le terrorisme. Ces projets ont amélioré la capacité des États membres de l'OEI de prévenir et de contrer les menaces posées par le crime transnational et le terrorisme, y compris les cybermenaces. Ils ont aussi permis d'apporter des améliorations aux systèmes judiciaires et de mettre au point un système de communications grâce auquel les experts en droit pourront échanger, en toute sécurité, de l'information sur des questions criminelles.
- Le Canada a contribué au Comité interaméricain contre le terrorisme et il a aidé ses partenaires de l'hémisphère à mettre en application la Convention interaméricaine contre le terrorisme <http://www.oas.org/main/main.asp?Lang=E&Link=http://www.cicte.oas.org>.
- Le Canada a fourni l'année dernière plus de 2 millions de dollars à l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime et 1 million de dollars à la Commission interaméricaine sur la lutte contre l'abus des drogues, et ce, pour mener des activités dans des domaines tels que la formation, le renforcement des institutions et la prestation de conseils de spécialistes. Ce financement a permis à ces organismes de réagir plus efficacement aux menaces engendrées par le trafic de stupéfiants, de se pencher sur les effets négatifs de l'abus de drogues et d'appuyer la lutte contre d'autres formes de criminalité transnationale comme la traite des personnes, le blanchiment d'argent et la corruption (p. ex. les projets sur le contrôle des stupéfiants en

Colombie, la réforme du système de justice pour les jeunes en Afghanistan, l'abus de drogues et le VIH/sida au Brésil) <http://www.cicad.oas.org/en/?CICAD%20-%20New.htm>. <http://www.unodc.org/unodc/index.html>.

- Le Canada s'est employé à inciter le Forum régional de l'ASEAN à passer à une étape plus stratégique et plus dynamique de son évolution en vue de devenir la seule tribune multilatérale en matière de politique et de sécurité dans l'Asie-Pacifique. Ainsi est-il parvenu à obtenir un consensus sans précédent au sujet de la Birmanie et de la République démocratique populaire de Corée dans les déclarations ministérielles <http://www.aseansec.org/14845.htm>.
- De concert avec les États-Unis et le président de l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE), le Canada a réussi à amener cette institution à adopter des mesures pour lutter contre l'antisémitisme dans les pays membres.
- Le Canada a contribué à la tenue d'élections présidentielles libres et honnêtes en Géorgie. À cette fin, il a dirigé et financé une mission d'observateurs de l'OSCE lors des élections.
- L'ambassadeur du Canada auprès de l'OSCE a présidé une démarche de deux ans visant à réformer le rôle des bureaux de l'organisme sur le terrain. Celle-ci a permis, entre autres, de fournir aux gouvernements d'Asie centrale, du Caucase et aux ex-républiques soviétiques une aide pratique en matière de sécurité.
- Le Ministère s'est mis à tenir des réunions plus fréquentes et plus ciblées du Comité interministériel sur les agences spécialisées afin d'accroître la cohérence de la perspective canadienne sur les questions financières et de gestion dans l'ensemble du système multilatéral.

Le Canada a continué de travailler de façon bilatérale avec ses partenaires du G8 et d'autres partenaires régionaux clés, entre autres la Chine, l'Inde, le Mexique, le Brésil, l'Afrique du Sud et l'Union européenne. Par exemple :

- Il a tenu des pourparlers sur la lutte contre le terrorisme avec la Russie, l'Inde, le Brésil, Israël et l'Union européenne. Ainsi la voie est-elle ouverte à l'échange concret de renseignements et de connaissances techniques pour la lutte antiterroriste.

- La Chine et le Canada ont mis sur pied un groupe de travail stratégique sur les questions politiques et économiques.
- Pour faire suite à la Déclaration d'intention signée lors de la visite officielle du Président Mbeki au Canada, en novembre 2003, les premières consultations politiques entre le Canada et l'Afrique du Sud ont eu lieu en février 2004. Celles-ci ont renforcé un processus visant à approfondir la coopération bilatérale avec l'Afrique du Sud, le pays le plus influent de l'Afrique sub-saharienne.
- Le projet novateur connu sous le nom de Dialogue CanadaEuropa 2004 a permis d'organiser la visite d'une délégation du gouvernement du Canada dans chacun des 10 nouveaux pays membres de l'Union européenne en novembre 2003. Reposant sur une approche stratégique de renforcement des relations du Canada avec l'Union européenne commune à l'ensemble de l'administration fédérale, cette initiative a réussi à mieux faire connaître les relations de longue date qui existent entre le Canada et l'Union européenne, et elle a permis de déterminer de nouveaux domaines de coopération.

Les droits de la personne, la bonne gouvernance et la primauté du droit

Le Canada contribue activement à l'élaboration de normes internationales sur les droits de la personne, la sécurité humaine, la prévention du crime, la gouvernance et la primauté du droit. Il a contribué aux progrès réalisés en définissant des normes internationales sur la violence faite aux femmes, tout en résistant à tout renversement des droits relatifs au sexe et à la reproduction. L'an dernier, le Canada s'est employé à maintenir l'attention sur les violations des droits de la personne, du droit humanitaire et du droit des réfugiés dans diverses parties du monde et à amorcer des mesures de protection. Comme cela fait partie de son approche globale de la sécurité, le Canada a apporté un soutien pratique aux efforts visant à améliorer la gouvernance, à encourager les réformes démocratiques, à combattre la corruption, à développer des capacités de maintien et de soutien de la paix (grâce entre autres au déploiement d'experts canadiens dans des régions de conflit), à réduire la demande en armes légères et la disponibilité de ces armes ainsi qu'à promouvoir la réforme du secteur de la sécurité et l'assistance au moment de crises régionales.

- Le Programme de sécurité humaine du Ministère a consacré plus de 2,3 millions de dollars à 59 initiatives destinées à renforcer la capacité de la

communauté internationale de protéger les civils, de prévenir les conflits violents et de développer les moyens qu'ont les populations locales de gérer des conflits sans recourir à la violence. Dans la région perturbée du Darfour, au Soudan, le Ministère a aidé une organisation non gouvernementale qui diffuse des émissions de radio sur la résolution des conflits, la prolifération des armes légères, les droits de la personne et le rôle des femmes dans les conflits. Avec l'appui du Ministère, le Sesame Educational Workshop (les producteurs de *Sesame Street*) et ses partenaires locaux sont en train de mettre au point du matériel pédagogique à l'intention des Israéliens juifs et arabes et de la communauté palestinienne. Conçu pour être utilisé à l'intérieur de cours, ce matériel comprend des trousseaux sur la tolérance, des guides à l'intention des enseignants, des vidéos maison, des affiches et des livres d'histoires. En Afghanistan, le programme a permis d'appuyer une mission de planification du Service correctionnel du Canada qui avait pour objet d'évaluer des moyens de contribuer à la réforme du système carcéral de ce pays. Cette mission a été suivie d'un mémoire à l'ACDI en vue de la mise sur pied d'un programme de restructuration du système correctionnel afghan.

- Avec les cinq organisations autochtones du pays et des États de même optique, le Canada a cherché à faire progresser les négociations concernant un projet de déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones, pour que cette déclaration ait lieu d'ici la fin de la Décennie internationale des populations autochtones, en décembre 2004.
- Le Ministère a fait mieux comprendre au monde la connectivité des peuples autochtones au Canada en organisant le Forum mondial sur les peuples autochtones et la société de l'information, lors du Sommet mondial sur la société de l'information, en décembre 2003. Le Ministère a aussi organisé la tenue d'un volet international du forum Branchons les peuples autochtones du Canada (mars 2004), qui comportait un atelier de suivi sur la création de portails autochtones nationaux pour les participants du Brésil, du Chili et du Mexique. De cette manière, le Canada a réussi à faire mieux connaître la connectivité des peuples autochtones et à faire progresser la collaboration entre les États et ces derniers en dehors du programme classique fondé sur les droits.
- Grâce à diverses initiatives dirigées par des Canadiens, comme la mise au point et la distribution de matériel de formation sur les rapports hommes-

femmes à l'intention des troupes de maintien de la paix, une résolution du Conseil de sécurité des Nations Unies portant sur les principes et des approches en ce qui concerne les femmes, la paix et la sécurité a été mise en application. On y trouve des références à la participation égale des hommes et des femmes à la consolidation de la paix, et à la *protection des femmes contre la violence fondée sur le sexe*.

- Le Canada a continué d'encourager la Francophonie à devenir une organisation qui travaille à la promotion de la démocratie, de la bonne gouvernance et des droits de la personne. C'est une contribution spéciale de 1,5 million de dollars de la part du Canada qui a déclenché la participation de cet organisme aux efforts de reconstruction en Haïti.
- Il y a eu certains désaccords au sein du Commonwealth à propos de la façon de s'attaquer à la dégradation de la situation des droits de la personne au Zimbabwe. Certains pays ont plaidé en faveur de la confrontation; d'autres ont préféré l'engagement d'un dialogue avec le gouvernement du Zimbabwe. Le Canada a joué un rôle de premier plan dans la recherche d'un compromis lors de la réunion des chefs de gouvernement, en décembre 2003, compromis qui a préservé l'unité du Commonwealth et, partant, la crédibilité de ses efforts pour exercer des pressions. La décision du gouvernement du Zimbabwe de se retirer du Commonwealth qui en est résultée montre que ces pressions ont eu des effets.
- Le Canada a participé, avec la Chine et l'Indonésie, à des dialogues bilatéraux au sujet des droits de la personne qui ont permis de discuter franchement de divers thèmes relatifs aux droits de la personne. Des discussions semblables ont également eu lieu avec un groupe de pays asiatiques lors du Symposium plurilatéral sur les droits de la personne, Amnistie Internationale, qui faisait partie de la délégation canadienne, y a fait une présentation sur les droits des prisonniers.
- La police militaire et la police civile canadiennes ont été déployées dans des régions de conflit telles que l'Afrique de l'Ouest (en appui aux efforts de l'ONU pour résoudre un différend frontalier entre le Nigéria et le Cameroun). Le Ministère a fait la promotion d'une réforme du secteur de la sécurité reposant sur le renforcement des capacités des forces policières au Nigéria, au Soudan et en Indonésie et sur la

formation des corps policiers aux droits de la personne. Le Ministère a aussi encouragé les réformes démocratiques en appuyant l'examen des politiques de défense par les civils et les militaires en Amérique latine et dans les Antilles.

- Le Ministère a assuré le suivi à la Déclaration de Nairobi sur les problèmes suscités par la prolifération des armes légères et des armes de petit calibre illicites dans la région des Grands Lacs et dans la Corne de l'Afrique, de 2002. Le Programme pour la sécurité humaine du Ministère a appuyé des activités destinées à mobiliser davantage les gouvernements et la société civile en faveur de la mise en œuvre de la Déclaration.
- Le Canada a pris part à la reconstruction après les conflits en Haïti, au Soudan, en Côte d'Ivoire, au Congo, au Libéria, en Ouganda, au Burundi, en Afghanistan et en Iraq.
- Le Canada a déployé 20 agents de police en Jordanie, où ils contribuent à la formation de policiers irakiens.
- Dans le processus de paix au Moyen-Orient, le Canada a fait porter ses efforts sur la préparation du terrain en vue d'un éventuel règlement, la Feuille de route convenue pour la paix au Moyen-Orient étant l'objectif clé. Le Canada a veillé à ce que la question des réfugiés palestiniens reçoive une attention soutenue.
- Le Ministère a coordonné les réactions rapides du gouvernement canadien aux tremblements de terre et aux inondations qui ont touché environ 1,2 million de personnes au Sri Lanka, en Algérie, à Madagascar et en Iran.

Le Canada a continué d'attacher beaucoup d'importance au fait que la lutte antiterroriste doit respecter les droits de la personne et le droit humanitaire international, protection des civils comprise. Par exemple :

- Le Canada a financé et conçu deux ateliers régionaux de l'OSCE et de l'OEAC, dans lesquels des experts se sont communiqué des pratiques exemplaires et des expériences nationales relatives aux moyens par lesquels les États peuvent protéger les droits de la personne tout en luttant contre le terrorisme. Les experts réunis ont déterminé des domaines de coopération future <<http://www.osce.org/odihr/meetings/2004/copenhagen/>>.

- Le Ministère a participé à deux nouveaux groupes de travail interministériels fédéraux s'occupant de la question du renvoi de ressortissants étrangers du Canada, entre autres les personnes nommées dans les certificats de sécurité. Il a veillé à ce que les obligations internationales soient respectées et a géré les répercussions bilatérales et multilatérales des mesures prises.
- Le Ministère a contribué à l'intégration du programme intérieur et du programme international du Canada en matière de droits de la personne, grâce au Comité sur les droits de la personne du sous-ministre et aux travaux permanents du comité de coordination fédéral-provincial.

Les communications

Le Ministère a déployé des efforts particuliers pour dialoguer avec ses partenaires fédéraux et internationaux ainsi qu'avec les Canadiens sur l'importance du rôle du Canada dans le monde. Ainsi, il a dirigé ou organisé un certain nombre de programmes de communication et d'autres activités :

- le Comité consultatif du programme sur la sécurité humaine et le Groupe de travail sur la consolidation de la paix, qui favorisent une manière d'envisager la consolidation de la paix et la sécurité humaine identique partout dans l'administration fédérale;
- un comité interministériel sur les femmes, la paix et la sécurité, tout en prenant part également au Comité canadien sur les femmes, la paix et la sécurité, présidé par la sénatrice Mobina Jaffer. Ce dernier regroupe les ministères fédéraux qui se penchent sur les questions touchant les femmes, la paix et la sécurité afin de passer en revue les initiatives canadiennes et internationales en cours dans ce domaine;
- des consultations régulières avec la société civile au sujet du désarmement, de la non-prolifération et de la limitation des armements;
- des consultations régulières avec les dirigeants des territoires et du Nord en préparation aux réunions du Conseil de l'Arctique.

L'année dernière, le Ministère a aussi :

- été l'hôte des 16^{es} consultations annuelles avec les organisations non gouvernementales, groupes

autochtones compris, et des 7^{es} consultations annuelles avec la société civile et des universitaires à propos de la consolidation de la paix <<http://www.action.web.ca/home/cpcc/fr.resources.shtml>>. Le Ministère a aussi constitué un réseau d'universitaires et de chercheurs qui peuvent être réunis rapidement pour fournir des conseils politiques;

- mené tout au long de l'année des activités de communication concernant les questions autochtones et circumpolaires, en tenant des stands de Planète autochtone et du *Canada et l'univers circumpolaire* à de nombreuses activités autochtones. Les deux sites Web du Ministère consacrés à ces questions <<http://www.international.gc.ca/aboriginalplanet?>> et <<http://www.international.gc.ca/circumpolar>> continuent d'ailleurs de faire connaître les questions autochtones et circumpolaires dans le monde entier. Le site Web Planète autochtone a reçu en moyenne 16 000 visites par mois, ce qui en fait l'un des plus fréquentés du Ministère;
- annoncé de nouvelles bourses d'études supérieures pour l'étude des questions relatives au désarmement, qui sont financées conjointement avec le Simons Centre for Peace and Disarmament Research de l'Université de la Colombie-Britannique.

En 2003-2004, Jeunes professionnels à l'international a organisé des stages internationaux et, par conséquent, amélioré les compétences recherchées sur le marché du travail de 408 Canadiens. Ces stages se sont inscrits à l'intérieur de 41 projets qui correspondent au mandat du Ministère. Environ 40 % d'entre eux ont été axés sur des questions telles que la démocratisation, la bonne gouvernance, les droits de la personne, la sécurité humaine et la primauté du droit. Grâce à ce programme, un nombre accru d'organismes et de jeunes Canadiens, y compris des membres des groupes visés par l'équité en emploi, sont mieux préparés à travailler à l'échelle internationale. Le programme a eu pour effet de donner un accès sans pareil au marché du travail international et il a permis de mieux faire connaître le Canada et ses valeurs à l'étranger.

5.2 Aide aux Canadiens à l'étranger



5.2.1 Notre objectif stratégique à long terme

Prestation d'une aide officielle efficace aux Canadiens qui voyagent, vivent ou font des affaires à l'étranger.

5.2.2 Nos ressources en 2003-2004

Financières en millions de dollars

Dépenses prévues en début d'exercice	63,3
Total des crédits autorisés en fin d'exercice	62,5
Dépenses effectives	59,1

Personnel – équivalents temps plein (ETP) : 377,0

5.2.3 Moyens mis en œuvre pour réaliser notre objectif à long terme

Le Ministère offre aux Canadiens qui voyagent ou vivent à l'étranger une vaste gamme de services consulaires à travers le monde, et ce, en permanence – 24 heures par jour, sept jours par semaine. Il leur procure l'aide dont ils peuvent avoir besoin dans une grande variété de situations : blessure, décès, enlèvement d'enfant et différend sur la garde légale des enfants, enlèvement, évacuation d'urgence en cas de catastrophe naturelle ou de crise. Les personnes arrêtées ou détenues à l'étranger reçoivent aussi une aide consulaire. Les services continuent d'être offerts jusqu'à ce que le problème soit réglé ou jusqu'à ce qu'un jugement soit rendu dans le cas de démêlés avec la justice. L'aide consulaire est fournie dans plus de 270 points de service répartis à travers le monde, notamment les ambassades, les hauts-commissariats, les consulats et les consulats honoraires.

Les Canadiens qui se trouvent à l'étranger jouissent d'un accès rapide à toute une gamme de services efficaces et

professionnels offerts par une organisation reconnue et digne de confiance. Les services du Ministère les aident également à s'adapter aux différences qui existent entre les systèmes juridiques, sociaux et commerciaux du Canada et ceux des pays étrangers. Le Ministère tire profit de la technologie de l'information de pointe pour se tenir au fait de la situation internationale, avertir les Canadiens des dangers (notamment en mettant fréquemment à jour les Conseils aux voyageurs et les Avertissements), les mettre en lien directement avec les agents consulaires, qui leur prodigueront conseils et aide, donner les moyens au personnel consulaire de fournir des services rapides et professionnels et évaluer l'efficacité des services offerts à la lumière des résultats atteints.

Si le Ministère joue un rôle central dans la prestation de services consulaires aux Canadiens de partout dans le monde, il joue également un rôle essentiel dans la préparation des Canadiens avant leur départ vers l'étranger. Le Ministère se fait un devoir de fournir de l'information crédible et des conseils pertinents afin de préparer les Canadiens à voyager à l'étranger. De cette manière, ceux-ci disposent des renseignements et des conseils dont ils ont besoin pour prendre des décisions responsables sur les risques potentiels à leur sécurité à l'étranger et déterminer les moyens de minimiser ces risques. C'est principalement par l'entremise du site Web du Ministère consacré aux affaires consulaires <<http://voyage.gc.ca>> que l'information consulaire est communiquée à la population canadienne et à l'industrie touristique.

Dans la prestation de services consulaires, le Ministère collabore avec d'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral, notamment le ministère de la Justice, Citoyenneté et Immigration Canada, le Service correctionnel du Canada, la GRC, Ressources humaines et Développement des compétences Canada et Santé Canada. En outre, le Ministère collabore étroitement avec les provinces et les territoires, de même qu'avec divers organismes internationaux et organisations non gouvernementales, tels la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge, et Service social international Canada, un organisme sans but lucratif qui est en contact avec des organismes similaires partout dans le monde. La signature d'accords de coopération avec des pays qui observent les mêmes pratiques nous permet de coordonner et de rationaliser nos activités, en particulier lorsqu'une intervention rapide s'impose dans une situation de crise, d'accident ou de catastrophe.

5.2.4 Notre environnement de travail en 2003-2004

De plus en plus de Canadiens voyagent, et dans des destinations de plus en plus variées. Parallèlement, les événements du 11 septembre 2001 ont conscientisé davantage le monde aux questions de sécurité. La population canadienne, davantage consciente des risques – réels ou perçus – inhérents aux voyages à l'étranger et du coup plus craintive, a de plus en plus tendance à demander de l'aide et de l'information avant de partir à l'étranger et même pendant le voyage.

Cette omniprésence de la sécurité a donné lieu à davantage de dossiers consulaires, dont nombre de dossiers plus complexes, et à un examen aigü du public. En outre, l'intérêt extraordinaire que porte le public aux cas individuels fait augmenter le risque que ces cas s'intensifient, au point de devenir un enjeu bilatéral ou multilatéral de la politique étrangère.

Les tensions et les menaces d'attaque terroriste à l'échelle mondiale ont fait ressortir la nécessité de mettre en place des plans d'urgence consulaires à long terme, requis pour une intervention rapide et coordonnée dans des situations mettant en péril la santé et la sécurité des Canadiens à l'étranger. Le risque accru d'attaque terroriste et le nombre plus élevé d'attaques réelles partout dans le monde rendent difficile l'évaluation des risques que comportent les voyages, plus particulièrement lorsqu'on tente de fournir de l'information et des conseils récents, constants, précis et crédibles aux Canadiens au sujet de leurs destinations à l'étranger. La prestation de conseils sur les voyages est une tâche délicate, les intérêts, tant nationaux qu'internationaux, n'étant pas tous les mêmes. La tâche, ardue s'il en est une, consiste à veiller, d'une part, à ce que les conseils crédibles ne soient pas ignorés et, d'autre part, à ce que les destinataires de l'information ne réagissent pas d'une manière excessive en présence d'information ou de renseignements imprécis, ce qui pourrait mener à des dommages économiques ou politiques, tant pour le Canada que pour le pays concerné.

De la même façon que l'inquiétude et l'anxiété du public à l'égard des risques que comportent les voyages à l'étranger ont mené à une demande accrue pour des services consulaires partout dans le monde, les nouvelles tendances ont également eu des répercussions importantes sur le programme de services consulaires. Au nombre de ces nouvelles tendances, mentionnons :

- des voyages beaucoup plus fréquents des Canadiens vers des destinations où les niveaux de soins de santé,

de transport, de sécurité et d'infrastructure ne satisfont pas aux normes canadiennes et où les différences culturelles sont importantes;

- la volonté de plus en plus forte des entreprises canadiennes de faire des affaires dans des parties du monde aux prises avec des problèmes de sécurité graves;
- les voyages à l'étranger plus fréquents des Canadiens plus âgés et des personnes souffrant de problèmes médicaux ou de handicaps;
- le besoin des personnes ayant immigré au Canada d'aller visiter leurs parents dans leur pays d'origine, peu importe la situation politique qui y règne ou les risques qu'ils courent;
- le degré plus élevé d'instabilité économique et politique dans des régions précises du monde.

En décembre 2003, le Ministère a entrepris un examen du Programme de services consulaires afin de mieux comprendre les nouvelles demandes en services consulaires dans un monde davantage sensibilisé aux questions de sécurité. L'examen vise à évaluer les politiques, pratiques, procédures, normes et ressources consulaires et se poursuivra au cours de l'exercice 2004-2005.

5.2.5 Réalisations et rendement général en 2003-2004

Dans le dernier *Rapport sur les plans et les priorités*, du MAECI, les priorités suivantes liées à l'aide aux Canadiens à l'étranger pour 2003-2004 sont ressorties :

- offrir les services consulaires essentiels partout dans le monde;
- étendre l'éventail des services consulaires;
- améliorer les communications avec le public et accroître les activités de sensibilisation relatives à la sécurité en voyage.

Les réalisations dans le cadre de l'aide aux Canadiens à l'étranger en 2003-2004 sont décrites dans les sections suivantes, sous les titres qui correspondent aux engagements ci-dessus.

Offrir les services consulaires essentiels partout dans le monde

Le Ministère est intervenu dans un certain nombre de situations et de crises qui ont touché des Canadiens à l'étranger, notamment les tremblements de terre au Mexique et en Iran, les attaques terroristes en Arabie saoudite, au Maroc, en Espagne, en Turquie et en Indonésie, les manifestations et les barrages routiers en Bolivie, l'instabilité politique en Côte d'Ivoire et l'évacuation des Canadiens d'Haïti. La crise en Haïti est justement un bon exemple de coopération étroite entre divers ministères et organismes fédéraux (AEC, CIC, ACIDI et MDN), le secteur privé (Air Canada, Air Transat, plusieurs ONG) et d'autres pays (les États-Unis, le Mexique et la République dominicaine). Grâce à cet effort de coopération, quelque 360 personnes, dont 220 Canadiens, ont été évacuées du pays.

Les Canadiens continuent de tirer profit des services consulaires offerts par le Ministère, jour et nuit, sept jours par semaine. Le Centre des opérations a répondu à environ 270 000 appels, dont des appels de Canadiens en difficulté à l'étranger, de leurs amis et parents inquiets au Canada et de personnes qui voulaient en savoir davantage sur leur destination dans le cadre de leurs préparatifs de voyage. Les appels reçus après les heures d'ouverture régulières représentent approximativement 20 % du nombre total d'appels.

La charge de travail consulaire demeure lourde, et les services et l'information demandés par les Canadiens habitant ou voyageant à l'étranger sont diversifiés. Le Ministère a reçu 1 295 255 demandes de service en 2003-2004. Ces demandes ont mené à l'ouverture de 177 569 dossiers, ce qui inclut les dossiers liés aux services de passeport. De ce nombre, 140 688 dossiers, soit 79 % des dossiers ont été réglés au cours de l'année.

Étendre l'éventail des services consulaires

Le financement reçu dans le cadre de l'initiative du gouvernement en matière de sécurité publique et d'antiterrorisme a permis au Ministère de déployer un plus grand nombre d'employés consulaires, aussi bien à l'étranger qu'à l'Administration centrale, afin d'améliorer les mesures de préparation aux situations d'urgence et d'offrir de meilleurs services aux Canadiens. Ainsi, nous disposons désormais de plans d'urgence consulaires dans plus de 250 endroits à l'étranger, le Centre des opérations, comptant davantage d'employés, est plus efficace dans ses interventions en situation de crise, les besoins criants en personnel dans les missions à l'étranger ont été satisfaits, et les compétences dans la gestion des dossiers consulaires complexes ont été renforcées.



“ **L'histoire d'une réussite dans la gestion des cas :**
des médecins au Liban ont découvert un enfant canadien condamné à mourir s'il n'était pas opéré. Or, l'opération requise ne pouvait être effectuée dans le pays. Des représentants canadiens de Beyrouth et d'Ottawa ont immédiatement pris les dispositions nécessaires pour qu'il soit amené au Canada, où il a reçu l'opération nécessaire. ”

Chaque occasion est bonne de faire la promotion du Registre consulaire des Canadiens à l'étranger (ROCA). En situation de crise, le système ROCA, qui compte actuellement plus de 174 000 inscrits actifs, permet au Ministère de les repérer plus facilement et, au besoin, de leur venir en aide. La fonction d'inscription en ligne à ce programme <<http://www.voyage.gc.ca/main/sos/roca/page-fr.asp>> continue d'être abondamment utilisée. En 2003-2004, 13 572 personnes ont enregistré leur présence à l'étranger en ligne.

Les moyens plus traditionnels de communiquer et de partager l'information sont de plus en plus remplacés par des solutions Internet plus efficaces et moins coûteuses. La nouvelle version Web du système consulaire de communication et de gestion des cas (à l'exception du module sur les passeports) est pleinement opérationnelle dans les missions à l'étranger, y compris celles dirigées par un consul honoraire. L'usage de l'ancienne version devrait cesser complètement d'ici la fin de 2004. Le système de gestion de crise appelé CRIMAN, mis sur pied pour gérer les appels reçus durant la crise en Iraq, a été modifié en une application Web appelée CRISES, qui établira un lien direct avec le système de communication et de gestion des cas et permettra par le fait même une gestion partagée des cas CRISES entre le Centre des opérations et les missions à l'étranger.

Le Bureau des passeports et la Direction générale des affaires consulaires sont déterminés à joindre leurs efforts pour réaliser le mandat du Bureau des passeports, qui consiste à délivrer aux Canadiens des titres de voyage respectés à l'échelle internationale. Dans cette optique, le Ministère a lancé en 2003-2004 un projet visant à adopter une nouvelle façon de produire les passeports qui consistera à centraliser l'impression des passeports au Canada de manière à faire en sorte que les Canadiens, tant au pays qu'à l'étranger, reçoivent un passeport lisible à la machine fabriqué avec la même technologie de pointe. Le logiciel actuellement utilisé dans les missions à l'étranger sera modifié afin de permettre

l'apport des changements procéduraux qui seront requis lorsque le projet sera entrepris à l'automne 2004.

Cent sept missions canadiennes à l'étranger sont dirigées par des consuls honoraires. À un coût moyen inférieur à 25 000 \$ par année, ces opérations représentent un mécanisme économique au moyen duquel une gamme de programmes gouvernementaux canadiens, dont les services consulaires, sont offerts. En janvier 2004, le Ministère a entrepris l'étude du Programme des consuls honoraires afin d'obtenir une idée précise du travail réalisé par les consuls honoraires déployés partout dans le monde, de connaître leurs points de vue au sujet de leur travail et de leurs conditions de travail et de mettre en lumière les services qu'ils pourraient offrir dans l'avenir. Cette étude permettra d'évaluer la pertinence du Programme des consuls honoraires dans la prestation des services gouvernementaux canadiens à l'étranger.

Les contraintes en ressources et une révision des priorités consulaires ont rendu nécessaire la réévaluation du projet iCHILD, un système centralisé destiné à améliorer la gestion des dossiers consulaires qui touchent tout particulièrement les enfants. Grâce à ce projet, le personnel consulaire à l'Administration centrale et celui déployé à l'étranger sont en contact avec leurs homologues de la GRC et des autorités provinciales et territoriales. Les discussions avec les partenaires ont mené à la conclusion que ce système serait plus utile s'il servait à saisir les renseignements statistiques dans une base de données nationale recensant les cas d'enlèvement d'enfant, en plus de permettre au Canada de tenir ses engagements en matière de transmission d'information à l'endroit des organismes internationaux. Compte tenu du fait que le mandat à cet égard relève du ministère de la Justice, nous sommes en cours de discussion avec des représentants de ce ministère à l'heure actuelle.



“ **Commentaire d'un client au sujet de la brochure** **Bon voyage, mais...** :

L'ai reçu, avec mon passeport renouvelé, la brochure ci-dessus. Il est rare que nous donnions des félicitations, peut-être parce qu'il est plus facile d'adresser des plaintes que des éloges. Or, les éloges sont définitivement de rigueur dans ce cas-ci. Je ne sais si d'autres pays fournissent à leurs citoyens de l'information aussi complète, pertinente et pratique, mais elle a été grandement appréciée. L'idée de faire appel à des commanditaires dans une initiative de ce genre devrait faire plaisir aux contribuables. Cette brochure est le fruit de beaucoup de réflexion et d'imagination. Félicitations! ”

Améliorer les communications avec le public et accroître les activités de sensibilisation relatives à la sécurité en voyage

Les Canadiens qui prévoient voyager à l'étranger disposent maintenant d'un accès plus facile à une vaste gamme d'information qui les aidera à prendre des décisions responsables quant aux risques potentiels à l'étranger et à des moyens de minimiser ces risques à leur santé et à leur sécurité. Grâce aux améliorations apportées au site Web des Affaires consulaires, l'information peut aisément être consultée et les sections les plus importantes sont mises en relief, notamment les Conseils aux voyageurs, les Avertissements, les Actualités et l'inscription des Canadiens à l'étranger. En 2003-2004, le site Web a attiré en moyenne 193 283 visites par mois, une hausse de 10,55 % par rapport à 2002-2003.

En outre, plus de 15 000 courriels portant sur des questions consulaires ont été reçus par le biais du site Web soit 10 000 courriels de plus que l'année précédente. Tous les messages ont été suivis d'une réponse détaillée, nécessitant souvent une recherche approfondie et des consultations avec les missions à l'étranger concernées.

Une nouvelle édition de notre brochure, *Bon voyage, mais...* <http://www.voyage.gc.ca/main/pubs/bon_voyage_but-fr.asp>, a été publiée grâce aux revenus apportés par nos commanditaires. Une hausse de ces revenus en 2003-2004, combinée à de nouveaux partenaires des secteurs privé et public, nous a grandement aidés à produire des publications de haute qualité à un coût plus que raisonnable pour le public.

Déterminée à répondre aux besoins des écoles, des collèges et des associations et représentants de l'industrie touristique, et dans l'optique de former des partenariats efficaces, l'équipe de sensibilisation aux services consulaires a voyagé dans l'ensemble du Canada afin de donner des présentations devant divers groupes au sujet des services consulaires et des mesures à prendre pour voyager en toute sécurité. Au total, l'équipe a donné 29 présentations.

Au programme de communication et de sensibilisation sont venues se greffer des versions mises à jour des publications *La retraite à l'étranger* et *Travailler à l'étranger*. Le Ministère a également lancé une campagne pour informer les Canadiens désirant enseigner une langue dans un pays étranger et leur faire valoir la nécessité de prendre les mesures nécessaires pour se protéger.

En 2003-2004, plus de deux millions d'exemplaires des publications sur des services consulaires ont été distribués, ce qui représente une augmentation de 8 % comparativement à l'année dernière. Pour une liste complète des publications, consulter la page : http://www.voyage.gc.ca/main/pubs_menu-fr.asp.

Mesure du rendement

En 2003-2004, les clients des services consulaires ont exprimé leur grande satisfaction à l'égard des services reçus des missions à l'étranger.

Les missions utilisent un formulaire de commentaires de la clientèle normalisé afin de mesurer le rendement et le niveau de satisfaction de la clientèle. En 2003-2004, 84 % des répondants étaient satisfaits des services reçus dans l'ensemble. De ce nombre, 73 % se sont dits très satisfaits. Fait à mentionner, 88 % des commentaires inscrits sur les formulaires étaient des compliments sur le service et le personnel.

Afin de donner suite au sondage réalisé en 2001 dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services du Conseil du Trésor, un deuxième sondage visant à connaître le niveau de satisfaction de la clientèle a été réalisé en 2003. À l'instar des répondants au sondage de 2001, les répondants au sondage de 2003 ont exprimé un niveau de satisfaction très élevé à l'égard des services consulaires offerts par les missions. En effet, près des trois quarts des répondants se sont dits satisfaits, la majorité d'entre eux, soit 51 %, s'étant même dits très satisfaits. La plupart des répondants au sondage étaient des clients qui avaient reçu

un service lié au passeport. (Les autres services étaient également représentés, mais dans une proportion beaucoup plus faible.) Nous entendons réaliser d'autres sondages afin d'améliorer les façons de recueillir les commentaires des clients sur les autres types de services.

En 2003-2004, plus de 103 000 passeports ont été délivrés à l'étranger, soit une hausse de 4 % par rapport à l'année précédente. Le tour de force consiste encore et toujours à respecter les normes de service actuelles en ce qui touche les passeports. En effet, la norme de service pour les demandes envoyées par la poste (10 jours) a été respectée par 67 % des missions, tandis que la norme de service pour les demandes présentées en personne (5 jours) a été respectée par 71 % des missions. La méthodologie utilisée pour mesurer le rendement par rapport aux normes de service liées au passeport a été modifiée en 2004 de manière à ce que l'évaluation soit plus exacte. Les normes de service touchant les passeports seront revues au cours de l'année, en gardant à l'esprit le projet de centralisation de l'impression des passeports au Canada.

5.3 Diplomatie ouverte



5.3.1 Notre objectif stratégique à long terme

Promotion de l'intérêt et de la confiance accordés au Canada à l'étranger ainsi que d'un environnement international qui soit favorable aux intérêts politiques et économiques du Canada et reflète ses valeurs.



Exemples de commentaires reçus de la clientèle :

Merci infiniment pour le service rapide et efficace que vous m'avez offert. Grâce à vous, mes vacances n'ont pas été un désastre.

Merci de votre aide et des renseignements additionnels que vous m'avez donnés sur le mariage en Finlande. Vous m'avez été d'un grand secours.

Le personnel est excellent, efficace et amical. Nous apprécions grandement ce service d'urgence et vous sommes reconnaissants de nous avoir aidés à revenir au Canada pour être avec le père de mon mari alors qu'il en a si besoin. Merci.

5.3.2 Nos ressources en 2003-2004

Financières	en millions de dollars
Dépenses prévues en début d'exercice	103,3
Total des crédits autorisés en fin d'exercice	107,6
Dépenses effectives	100,8
Personnel – équivalents temps plein (ETP) : 508,0	

5.3.3 Moyens mis en œuvre pour réaliser notre objectif à long terme

Le secteur d'activité de la Diplomatie ouverte contribue directement au troisième pilier de la politique étrangère canadienne, soit la promotion de la culture et des valeurs canadiennes à l'étranger, et aux principaux résultats que le Ministère espère réaliser à cet égard. Les trois responsabilités suivantes lui incombent donc :

- l'élaboration de politiques, afin que les décideurs disposent d'une gamme d'options pour influencer le cours des choses à l'étranger;
- l'analyse économique, afin que nos politiques et programmes traduisent bien l'importance des tendances économiques pour la prospérité du Canada et son influence dans le monde;
- la diplomatie ouverte, afin que nous puissions établir des partenariats avec les provinces, les municipalités et les citoyens canadiens de plus en plus présents sur la scène internationale.

Pour s'acquitter de ces responsabilités, le secteur d'activité de la Diplomatie ouverte doit :

- amener les Canadiens à prendre une part plus active à l'élaboration d'une politique étrangère;
- fournir des renseignements de qualité au sujet des politiques, des objectifs et des activités du Ministère et, ce faisant, offrir une interprétation des affaires mondiales aux Canadiens;
- planifier et faciliter la participation du Canada au G8, au Forum de coopération économique Asie-Pacifique (APEC), à l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), etc.
- entretenir des liens avec les organisations non gouvernementales, les institutions financières internationales et les organismes de développement;
- planifier les politiques à l'appui des objectifs et des priorités énoncés dans le Cadre de planification et de priorités stratégiques de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international;
- coordonner les relations fédérales-provinciales dans les domaines touchant la politique étrangère;

- donner l'occasion aux artistes, aux interprètes, aux étudiants et aux enseignants canadiens de participer plus activement à la communauté internationale;
- accroître la visibilité des produits et des services culturels et éducatifs canadiens sur la scène internationale;
- mieux faire connaître le Canada et ses valeurs aux décideurs et aux leaders d'opinion étrangers;
- appuyer les ministres dans leurs relations avec le Cabinet, le Parlement et la population canadienne.

Les activités de planification des politiques du secteur de la Diplomatie ouverte favorisent la cohésion des politiques intérieure et extérieure du Canada. Elles intègrent aussi pleinement les priorités gouvernementales aux politiques du Ministère. Les activités ciblées qu'entreprend le secteur de la Diplomatie ouverte au pays et à l'étranger font la promotion du Canada en tant que pays se distinguant par sa créativité, son esprit d'innovation, ses avancées technologiques et sa diversité culturelle. En faisant mieux connaître le Canada et les objectifs de sa politique étrangère aux décideurs et aux leaders d'opinion dans les pays qui ont pour lui une importance stratégique, le secteur de la Diplomatie ouverte contribue à accroître son influence dans le monde.

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec :

- les communautés culturelles et universitaires du Canada et de l'étranger;
- les gouvernements étrangers et les principales organisations internationales dont le Canada fait partie;
- les médias canadiens et internationaux;
- les citoyens canadiens;
- le Cabinet du premier ministre et les bureaux des ministres et des secrétaires d'État; %
- les parlementaires;
- d'autres ministères et organismes fédéraux, notamment le Bureau du Conseil privé, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, Industrie Canada, Patrimoine canadien, le ministère de la Défense nationale et l'Agence canadienne de développement international (ACDI);

- les gouvernements provinciaux et territoriaux, et les municipalités.

Dans le cadre de ses efforts pour amener les Canadiens à prendre une part plus active à l'élaboration d'une politique étrangère, le Ministère insiste sur l'importance d'obtenir une participation accrue des jeunes, des femmes, des Autochtones, des résidents du Nord et des nouveaux citoyens, de même que des membres des plus petites universités et communautés du pays.

5.3.4 Notre environnement de travail en 2003-2004

Les événements de la scène étrangère influencent profondément notre quotidien. Par conséquent, les Canadiens doivent constamment redéfinir le rôle qu'ils souhaitent jouer ou qu'ils ont le devoir de jouer sur la scène internationale. En cette période de bouleversement majeur de la communauté internationale, il est primordial que l'élaboration de la politique étrangère canadienne s'inspire le plus possible des opinions et des idées des Canadiens. C'est pourquoi le Ministère a suscité la participation du public au Dialogue sur la politique étrangère de l'an dernier ainsi qu'à l'examen de la politique étrangère actuellement en cours.

L'intérêt pour le Canada en général et pour ses produits universitaires et culturels en particulier, a continué de croître, l'an dernier, tout comme la demande en biens et en services éducatifs et culturels canadiens. Les Canadiens eux-mêmes sont devenus plus confiants à l'égard de la qualité de leurs produits et se montrent souvent empressés de les faire connaître à l'étranger.

5.3.5 Réalisations et rendement général en 2003-2004

Élaboration de la politique

Le 27 juin 2003, le ministre des Affaires étrangères a publié un rapport final sur le Dialogue sur la politique étrangère, qui avait pour objectif de solliciter l'avis des Canadiens au sujet des orientations, des priorités et des choix à privilégier en ce qui concerne le rôle du Canada sur la scène mondiale. De vastes consultations publiques sur le Dialogue ont eu lieu, entre autres :

- Le ministre a participé à 15 assemblées publiques locales aux quatre coins du pays, auxquelles ont assisté plus de 3 000 personnes.

- Dix-neuf tables rondes d'experts ont été organisées dans différents coins du pays.
- Des consultations officielles ont eu lieu pour la première fois avec les gouvernements provinciaux et territoriaux. Quelques-uns de ceux-ci ont d'ailleurs soumis des rapports pour le Dialogue.
- On a distribué plus de 12 000 copies du document sur le Dialogue.
- On a fourni l'accès en direct au document de réflexion sur le Dialogue, au cours du processus de consultation. On a enregistré plus de 60 000 visites du site Web et 28 000 téléchargements du document de réflexion. Au cours du Sommet mondial sur la société de l'information de l'Organisation des Nations Unies, on a récemment décerné un prix au site Web sur le Dialogue pour l'excellence de son contenu et sa créativité.

Les capacités de planification des politiques du Ministère ont subi un renforcement considérable au cours de la dernière année, imputable à la reconstruction du Secrétariat de la planification des politiques, à la création de capacités de recherche interne et à la rationalisation des capacités de recherche externe financée par le Fonds John Holmes. En outre, on a créé un comité chargé des politiques au palier du sous-ministre adjoint, en juin 2003, afin d'améliorer les capacités de planification des politiques et la conformité au sein du Ministère. Ce comité a formulé des recommandations à l'intention des cadres supérieurs en ce qui a trait notamment aux questions touchant le cadre de gestion de l'enveloppe de l'aide internationale, les relations canado-américaines et les propositions du Canada concernant la réforme des organismes multilatéraux.

En décembre 2003, le ministre des Affaires étrangères, en étroite collaboration avec les ministres du Commerce international, de la Défense nationale, de la Coopération internationale et des Finances (pour les questions touchant les institutions financières internationales) a lancé l'initiative d'examen de la politique étrangère. Dans le cadre de cette initiative, le secteur de la Diplomatie ouverte a fourni au ministre et au sous-ministre son expertise et son soutien en matière de planification des politiques. Le processus d'examen de la politique étrangère est toujours en cours.

Analyse économique

L'an dernier, le Ministère a soutenu la participation du Canada à d'importantes rencontres multilatérales, notamment au Sommet du G8 (juin 2003), à la réunion du Conseil des ministres de l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) (avril 2003) et à la réunion des dirigeants économiques de l'APEC (Forum de coopération économique Asie-Pacifique) (octobre 2003). Le Ministère a offert son expertise en matière d'élaboration de politiques, il a prodigué des conseils et a organisé des séances d'information, en plus d'effectuer une analyse et de formuler des recommandations sur certains thèmes et initiatives, dans le but de promouvoir les intérêts du Canada et de faire progresser les priorités.

Voici les principaux résultats du Sommet du G8 de 2003 (Évian) :

- Les dirigeants du G8 ont réaffirmé leur engagement pris lors du cycle de négociations de Doha de l'Organisation mondiale du commerce (OMC). Ils ont identifié comme une priorité les efforts à déployer pour atteindre ses objectifs d'ici la fin de 2004.
- Des progrès ont été faits concernant deux des principaux engagements pris dans le cadre du Sommet du G8 de 2002 (Kananaskis), particulièrement le Partenariat mondial du G8 contre la prolifération des armes de destruction massive et des matières connexes et le Plan d'action pour l'Afrique. Le Canada s'est réjoui que les dirigeants du G8 aient accepté d'élargir le dialogue sur le Nouveau partenariat pour le développement de l'Afrique (NEPAD) et sur le Plan d'action pour l'Afrique, afin que ces derniers incluent un plus grand nombre de dirigeants africains. Le NEPAD est un programme d'action africain visant à mettre fin à la marginalisation économique de l'Afrique.
- Au cours des étapes préparatoires au Sommet de 2003, le Canada a annoncé qu'il verserait une contribution de près de 149 millions de dollars pour la réalisation de nouveaux projets dans le cadre du Partenariat mondial du G8. Il s'agit de la première d'une série de contributions du Canada, qui pourraient atteindre 1 milliard de dollars sur 10 ans.
- Le Canada a également annoncé un engagement de trois ans dans le cadre duquel il versera 20 millions de dollars au Nigéria pour aider le pays à éradiquer la poliomyélite. Le Canada a également fourni une

enveloppe d'aide d'approvisionnement en eau comprenant 33,7 millions de dollars en argent frais ainsi que les détails du versement d'un montant de 50 millions de dollars, promis au Sommet de Kananaskis, pour l'approvisionnement en eau de l'Afrique.

Les principaux résultats de la réunion du Conseil des ministres de l'OCDE sont les suivants :

- Les politiques élaborées en réponse aux changements démographiques comprennent notamment l'accroissement des mouvements migratoires, l'amélioration de la productivité et l'augmentation de la participation de la population active;
- Les membres ont confirmé leur engagement à promouvoir une croissance économique durable, à réaliser les Objectifs de développement de l'ONU pour le Millénaire et à sortir bon nombre de millions de personnes de la pauvreté.

Les principaux résultats de la Réunion des dirigeants économiques de l'APEC sont les suivants :

- Les dirigeants économiques de l'APEC ont annoncé leur appui solide au Programme de Doha pour le développement et ont demandé que les négociations de l'Organisation mondiale du commerce reprennent dès que possible.
- Les dirigeants ont également accepté de faire en sorte que l'APEC voie à la prospérité et à l'amélioration de la sécurité de la population de l'Asie-Pacifique, élargissant ainsi, implicitement, le mandat de l'organisation aux questions de sécurité.
- Ils ont adopté des plans d'action dans les domaines de la santé, de la sécurité de l'énergie et des réformes structurelles.

Afin de favoriser le dialogue avec les Canadiens, le Ministère a participé au lancement du *Rapport canadien sur le développement 2003* de l'Institut Nord-Sud. Ce rapport vient renforcer les connaissances sur les questions de développement et donne l'occasion aux Canadiens d'exprimer leurs intérêts. L'Institut Nord-Sud, organisme indépendant, se consacre à la recherche sur les relations du Canada avec les pays en développement et sur une vaste gamme de questions touchant la politique étrangère.

On a également encouragé les pratiques de bonne gouvernance au sein des institutions financières internationales.

Diplomatie ouverte

Le programme de Diplomatie ouverte a contribué à mieux faire comprendre aux Canadiens les dédales des problèmes mondiaux et l'interdépendance du rôle des nations et de celui du Canada sur la scène internationale. En 2003-2004, 65 % des subventions accordées dans le cadre du programme étaient inférieures à 15 000 \$, 23 % se situaient entre 15 000 \$ et 50 000 \$ et 12 % étaient supérieures à 50 000 \$. Les événements énumérés ci-dessous constituent des exemples de projets dans chacune des catégories de subventions :

- *Voyage au Nunavut pour l'équipe de la Revista El Sábado* : Le programme a permis aux journalistes de l'un des magazines les plus influents du Chili, le *El Sábado*, de visiter Ottawa et Iqaluit. Au Canada, ces journalistes ont pu recueillir des renseignements et effectuer des entrevues pour produire une série d'articles sur la vie actuelle des Inuits, le Nunavut et les politiques gouvernementales canadiennes en ce qui concerne les Premières Nations.
- *DAREarts* : La fondation DAREarts (Discipline, Action, and Responsibility in Education), établie à Palgrave, Ontario, est un organisme canadien sans but lucratif à la tête d'un programme permettant à des enfants de créer et de vendre des cartes de souhait afin de venir en aide à d'autres enfants de pays déchirés par la guerre. Les fonds amassés servent à l'achat d'ambulances et à la reconstruction d'écoles, en collaboration avec les forces de maintien de la paix de l'OTAN (Organisation du Traité de l'Atlantique Nord).
- *Tournée internationale de promotion de la Francophonie canadienne* : Mis sur pied dans le cadre des célébrations entourant le 400^e anniversaire de l'arrivée de Champlain en Amérique du Nord, le programme de la *Tournée internationale de promotion de la Francophonie canadienne* a contribué au financement d'une tournée visant à faire connaître les richesses et la diversité artistiques et culturelles des communautés minoritaires francophones du Canada en Europe de l'Est, en Amérique latine et en Afrique de l'Ouest. Cette tournée s'inscrit dans la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, en vertu de laquelle le gouvernement s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement.

Promotion de la culture canadienne sur la scène internationale

Canada-France 2004-2008

Par la mise en place de Canada-France 2004-2008, le Ministère cherchait à moderniser l'image du Canada en France, à renforcer les partenariats et réseaux Canada-France, à célébrer la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada et à commémorer quatre siècles de dialogue et de découverte entre les deux pays. L'initiative a également suscité l'établissement de solides partenariats au sein du Canada même, en particulier dans les provinces de l'Atlantique et au Québec. Canada-France 2004-2008 compte de nombreuses activités en France, échelonnées sur une période de trois ans. L'objectif de l'initiative est de dresser le portrait historique du Canada et de donner le goût aux Français de découvrir un pays moderne, fier de sa dualité linguistique et de sa diversité culturelle.

En 2003-2004, trois projets importants ont été mis en place pour appuyer l'initiative Canada-France 2004-2008 :

- Bibliothèque et Archives Canada et la direction des Archives de France ont mis en place le projet conjoint *Nouvelle-France, horizons nouveaux. Histoire d'une terre française en Amérique*, l'un des portails Web les plus complets au monde <www.archivescanadafrance.org/francais/accueil.html>, comprenant quelque 700 000 images numérisées et documents d'archives sur la Nouvelle-France. Plus de deux millions d'images et de documents seront accessibles en direct d'ici 2005.
- Une exposition majeure intitulée *Le Canada vraiment* a été organisée à la Cité des Sciences et de l'Industrie, à Paris. L'exposition a pour objectif de mettre en valeur la diversité culturelle et les avancées technologiques du Canada.
- En collaboration avec Patrimoine canadien, le Ministère a organisé le Forum canadien sur l'entreprise de la culture, en janvier 2004. Ce forum a réuni quelque 600 représentants du secteur culturel du Canada et de pays francophones d'Europe et d'Afrique, et leur a permis d'établir des partenariats culturels stratégiques.

L'an dernier, le Ministère a accordé les subventions suivantes à divers groupes du secteur culturel :

Cinéma

- 74 subventions, totalisant une somme de 102 700 \$, ont été accordées à des particuliers afin qu'ils puissent assister à la première du film *Les invasions barbares*, à Berlin.
- 21 subventions, totalisant une somme de 373 000 \$, ont été accordées pour attirer les acheteurs étrangers aux festivals de films et de télévision du Canada, notamment au Festival international du film de Toronto et au Festival de la télévision de Banff.

Danse

- 33 subventions, totalisant une somme de 880 300 \$, ont été accordées, notamment une subvention de 200 000 \$ aux Grands Ballets Canadiens de Montréal pour une tournée européenne, et une autre de 220 000 \$ à la troupe La La La Human Steps pour une tournée en Europe et en Russie, où les danseurs se sont exécutés sur scène à l'occasion de la visite de la gouverneure générale à Moscou.

Musique

- 44 subventions, totalisant 856 000 \$, ont été accordées, y compris une subvention de 300 000 \$ à l'Orchestre du Centre national des Arts pour une tournée aux États-Unis et au Mexique.

Théâtre

- 63 subventions, totalisant une somme de 1,2 million de dollars, ont été accordées, notamment une subvention de 88 000 \$ au Théâtre du Nouveau Monde pour une tournée en France, et une autre de 200 000 \$ à la troupe The Canadian Stage Company pour une tournée de la pièce *The Overcoat* au Royaume-Uni, en Norvège et aux États-Unis.

Arts visuels

- 64 subventions, totalisant 669 250 \$, ont été accordées, notamment une subvention de 25 000 \$ consacrée à la présentation d'une exposition d'art contemporain canadien au musée d'art de Séoul et une subvention de 30 000 \$ au Canadian Institute of Technology afin qu'il puisse présenter le travail des designers canadiens à la Quadriennale de Prague.

Littérature

- 73 subventions, totalisant 103 000 \$, ont été accordées, dont une subvention de 1 000 \$ qui a permis à Alistair MacLeod de prendre l'avion de Melbourne, Australie, à Auckland, Nouvelle-Zélande, pour participer à un salon du livre, et une autre de 1 800 \$ qui a permis à l'éditeur montréalais XYZ de financer la participation de deux écrivains à la foire du livre de Guadalajara. On a également accordé une subvention de 65 000 \$ au Conseil des Arts du Canada, à titre de contribution du Ministère au Programme de traduction international.

Subventions aux missions canadiennes à l'étranger

- On a versé un total de 1,8 million de dollars en fonds diplomatiques pour les activités culturelles et publiques à 30 missions canadiennes à l'étranger. Les projets financés comprenaient de petits événements promotionnels autant que d'importants spectacles réunissant plusieurs artistes. Parmi les événements majeurs financés aux États-Unis mentionnons le Central Park Summer Stage et Celebrate Brooklyn, où la présence canadienne était substantielle. Au Royaume-Uni, les fonds versés par la Maison du Canada ont fourni au Edinburgh International Book Festival des ressources qui ont permis à ses organisateurs d'inviter neuf auteurs canadiens à venir présenter une lecture de leur travail et à prendre part aux discussions et aux tables rondes. En Italie, le consulat de Milan et l'ambassade à Rome ont combiné leurs ressources pour participer au salon du livre de Turin, auquel le Canada a été invité en qualité d'invité d'honneur. Quelque 25 auteurs et éditeurs ont assisté à l'événement, accompagnés d'une demi-douzaine de journalistes dépêchés par les médias canadiens.

Subventions à l'éducation

- Des programmes de bourses d'études ont donné à quelque 300 jeunes prometteurs la possibilité de poursuivre des études supérieures au Canada. De plus, une entente entre la CONACYT, au Mexique, et l'Association des universités et collèges du Canada a été conclue pour encourager les étudiants mexicains à venir au Canada. Le programme de bourses d'études avec la Chine, qui a été renouvelé, offre des bourses prestigieuses aux étudiants de la Chine souhaitant poursuivre leurs études au Canada en plus de donner la chance aux étudiants canadiens d'étudier en Chine. Une étude ayant retracé les bénéficiaires des bourses décernées par les

programmes du Commonwealth et du gouvernement du Canada a révélé que 90 % d'entre eux avaient maintenu des liens personnels, universitaires ou d'affaires avec le Canada.

- On a renforcé le soutien au Programme Fulbright Canada-États-Unis, dans le cadre duquel on a lancé de nouvelles initiatives cette année, notamment le Programme de bourse Fulbright professionnel de mi-carrière, permettant aux hauts fonctionnaires canadiens d'effectuer une année d'études aux États-Unis, et le Programme Killam, donnant la chance aux Américains et aux Canadiens d'effectuer leur première année universitaire dans l'autre pays.
- Le Programme des études canadiennes soutient toujours les études et l'enseignement dans plus de 30 pays. On doit bon nombre de conférences, de publications et d'événements dignes de mention à ce programme. En outre, une nouvelle Association d'études canadiennes en Europe centrale et orientale a été formée. Au Brésil, les programmes des études canadiennes contribuent de manière significative à l'établissement d'un dialogue et à une meilleure compréhension mutuelle entre les deux pays. Le projet intitulé CONNECT vient dynamiser les études canadiennes aux États-Unis en identifiant les jeunes artistes canadiens prometteurs dans une variété de disciplines et en les guidant.
- L'année dernière, 18 818 jeunes Canadiens ont voyagé à l'étranger, et 20 199 jeunes étrangers sont venus au Canada dans le cadre des programmes internationaux du Ministère pour la jeunesse. On a signé une nouvelle entente cadre Canada-France d'échanges jeunesse, et la participation aux programmes a été élargie en Australie, en Nouvelle-Zélande et en Corée.
- Le Canada reste une destination populaire pour les étudiants étrangers. En 2003, 151 000 étudiants étrangers à temps plein détenaient un permis d'étude au Canada, et il y avait au moins autant d'étudiants à court terme. La promotion du Canada comme destination d'études s'effectue dans le cadre de foires universitaires outre-mer organisées par les missions et les associations universitaires.
- La promotion des produits et des services d'enseignement canadiens d'excellente qualité constitue toujours un moyen efficace de faire connaître le Canada à l'étranger. À titre d'exemple, le pavillon du Canada à l'importante British Education Technology Exposition présentait 12 exposants

canadiens du secteur privé, haussant ainsi l'image des capacités d'enseignement au Canada. Cette présence a donné lieu à des partenariats importants et à des ententes de distribution et de vente pour les entreprises canadiennes. Les stands du Canada aux expositions et aux conférences universitaires internationales ont permis aux institutions canadiennes de profiter d'excellentes occasions de faire de la promotion et d'établir des partenariats.

- On a ouvert un dialogue avec les communautés islamiques de l'Asie, en collaboration avec l'Institut d'études islamiques de l'Université McGill, la Fondation Aga Khan, l'ACDI et le secteur privé, dans le but d'améliorer les liens entre le Canada et ces communautés. On a également formé un réseau avec des journalistes musulmans influents du Sud et du Sud-est de l'Asie, au cours d'une visite médiatique dont l'objectif était de mettre en valeur le dynamisme, la diversité et l'ouverture de la société canadienne.

Relations du gouvernement fédéral avec les gouvernements provinciaux et territoriaux

Le Ministère a organisé une Journée internationale au Nouveau-Brunswick, à laquelle a participé le premier ministre du Nouveau-Brunswick, Bernard Lord. Cet événement a fait connaître les activités de cette province sur la scène internationale.

On a entamé les préparatifs pour l'ouverture du Secrétariat canadien à Washington au sein de l'ambassade du Canada aux États-Unis. En réponse aux demandes des provinces, qui souhaitent jouer un plus grand rôle dans les relations Canada-États-Unis, le Secrétariat comprendra un bureau provincial-territorial.

On a lancé un programme d'échanges entre les fonctionnaires fédéraux et les fonctionnaires provinciaux dans le but de renforcer leurs réseaux et d'améliorer la compréhension entre eux.

Le travail préparatoire à l'intégration possible des provinces aux missions du Ministère à l'étranger est commencé. On souhaite ainsi les aider à accroître leur présence sur la scène internationale.

5.4 Services ministériels



5.4.1 Notre objectif stratégique à long terme

Prestation de services de soutien remarquables à Affaires étrangères Canada et à Commerce international Canada pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs.

5.4.2 Nos ressources en 2003-2004

Financières	En millions de dollars
Dépenses prévues en début d'exercice	360,3
Total des crédits autorisés en fin d'exercice	342,6
Dépenses effectives	318,8

Personnel – équivalents temps plein (ETP) : 3 933,0

Depuis la création d'un ministère autonome responsable du commerce en décembre 2003, la majorité des services ministériels offerts par Affaires étrangères Canada est destinée à Commerce international Canada. En conséquence, les priorités et les réalisations des Services ministériels décrites dans cette section s'appliquent aux deux ministères, à moins d'indication contraire.

5.4.3 Moyens mis en œuvre pour réaliser notre objectif à long terme

Deux secteurs d'activité (Services ministériels et Ressources humaines) sont chargés de fournir l'infrastructure indispensable aux opérations du Ministère. Cette infrastructure comprend la gestion et la formation des ressources humaines, les finances et la planification stratégique, la gestion et la technologie de l'information, la gestion des biens et du matériel, les services juridiques, le Bureau du protocole (le premier point de contact du gouvernement avec les diplomates étrangers au Canada), la sécurité, ainsi que la vérification et l'évaluation. Sans ces services essentiels, le Ministère ne pourrait fonctionner.

Ces deux secteurs d'activité fournissent des services centralisés dans les bureaux de l'Administration centrale d'Affaires étrangères Canada et de Commerce international Canada à Ottawa et, en collaboration avec les quatre secteurs géographiques, dans les missions à l'étranger. Les deux secteurs d'activité collaborent étroitement avec d'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral qui ont des bureaux dans les missions, ainsi qu'avec le Cabinet du premier ministre et avec Rideau Hall, les organismes centraux du gouvernement fédéral, les syndicats et les associations d'employés, les provinces et les territoires, le secteur privé et la communauté diplomatique au Canada.

5.4.4 Notre environnement de travail en 2003-2004

En 2003-2004, la prestation de services ministériels, notamment les services de ressources humaines, a été influencée par les changements suivants :

- Affaires étrangères Canada a poursuivi ses efforts en vue d'accroître la transparence et la responsabilisation dans les dépenses et les activités du gouvernement, tel que demandé par la population. Malgré la séparation de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) en deux organisations distinctes dans le troisième trimestre de l'année, les Services ministériels s'en sont tenus à leurs plans et priorités, conformément au Cadre de planification et de priorités stratégiques du MAECI. La raison en est fort simple – préserver la cohérence, la logique et la transparence dans toutes les activités des Services ministériels pendant cette période de transition.
- Le nombre sans cesse croissant des dossiers interministériels – ou horizontaux – sous la responsabilité des deux ministères a alourdi la charge de travail des Services ministériels. En effet, non seulement les dossiers horizontaux nécessitent une coordination et une planification de tous les instants, ils peuvent également nécessiter des ressources ministérielles stratégiques tirées d'autres activités.
- Le nombre d'employés déployés dans les missions à l'étranger ne cesse de croître, et plusieurs d'entre eux proviennent de ministères et d'organismes autres qu'Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada. Cette situation a occasionné des besoins additionnels en espace, en communication et en divers services ministériels essentiels dans les missions à l'étranger. Parallèlement, les Services ministériels doivent répondre à davantage

de demandes de services de la part de la communauté diplomatique de plus en plus nombreuse au Canada.

- La prestation de services ministériels dans les missions à l'étranger est plus compliquée dans certains endroits en raison de trois facteurs : l'infrastructure locale, qui n'est pas aussi importante qu'au Canada, l'inflation internationale et les variations dans les devises, et les menaces accrues à la sécurité.
- Depuis les événements du 11 septembre 2001, les Services ministériels ne cessent d'accroître la sécurité, tant à l'Administration centrale des deux ministères que dans les missions à l'étranger. Les questions de sécurité reçoivent également une attention particulière lors de la construction, de la location et de l'entretien des biens immobiliers importants détenus par le gouvernement du Canada à l'extérieur du pays.
- Les gestionnaires des ressources humaines sont actuellement confrontés à des grandes tendances sociétales au Canada, notamment la pression démographique d'une main-d'œuvre vieillissante et la nécessité accrue d'établir un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, notamment lorsque les deux conjoints travaillent.

Les deux ministères ont toujours à cœur de développer une main-d'œuvre bilingue, culturellement diversifiée et innovatrice qui reflète davantage la société canadienne dans son ensemble. En même temps, les Services ministériels s'appliquent à instaurer des relations plus productives et novatrices avec les syndicats et les associations d'employés, d'autant plus nécessaires en raison des efforts constants pour étendre le système de classification au Service extérieur.

5.4.5 Réalisations et rendement général en 2003-2004

Par souci de simplicité et de concision, les priorités et les réalisations des Services ministériels et des Ressources humaines seront présentées séparément.

Services ministériels

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004*, du MAECL, les Services ministériels ont fait ressortir les priorités suivantes :

- assurer à Affaires étrangères Canada et à Commerce international Canada les assises financières les plus

solides possibles et affecter les ressources aussi stratégiquement que possible pour permettre le respect des priorités, tout en conservant la souplesse nécessaire pour faire face efficacement à des crises internationales et à d'autres événements imprévisibles;

- accroître la collaboration d'Affaires étrangères Canada avec ses principaux partenaires dans le cadre de la gestion des biens fédéraux qui se trouvent à l'étranger;
- mettre en œuvre un plan d'action pour la modernisation de la fonction de contrôleur dans les deux ministères.

Les réalisations des Services ministériels en 2003-2004 sont décrites dans les sections suivantes, sous les titres qui correspondent aux engagements ci-dessus.

Assurer à Affaires étrangères Canada et à Commerce international Canada les assises financières les plus solides possibles

Dans un effort pour renforcer la planification des activités, les directions fonctionnelles et les secteurs géographiques ont été appelés à participer aux processus de gestion et de planification des activités, en tenant compte des renseignements transmis par les missions à l'étranger et en instaurant un nouveau système Web qui permet d'assurer la constance et la cohérence.

Les Services ministériels ont mis en place des outils de renseignement commercial dans les missions à l'étranger afin de recenser l'information financière et non financière. L'année prochaine, ils mettront en œuvre des mécanismes de production de rapports visant à faire ressortir et à évaluer les tendances dans les dépenses, grâce auxquels les décisions sur les ressources seront plus efficaces. Ils ont en outre entrepris l'élaboration d'une feuille de route à l'intention des gestionnaires afin que ces derniers les utilisent dans la prise de décisions stratégiques et dans l'évaluation de leur rendement par rapport aux résultats clés du Ministère. Enfin, les Services ministériels ont apporté des améliorations aux modèles d'établissement des coûts en fonction des activités, utilisés pour la planification et la gestion des ressources à l'aide de systèmes d'information commerciale électroniques.

Les Services ministériels ont poursuivi leurs efforts de mise en œuvre de la gestion axée sur les résultats en :

- établissant cinq Cadres de gestion et de responsabilisation axés sur les résultats et cinq Cadres de vérification en fonction du risque afin de guider la

mise en place des programmes de subventions et de contributions;

- élaborant des méthodes plus efficaces de collecte des données utilisées pour la mesure du rendement;
- produisant des documents didactiques sur la gestion axée sur les résultats, y compris des cours en salle de classe et en ligne à l'intention des gestionnaires et des employés.

Accroître la collaboration avec les principaux partenaires dans le cadre de la gestion des biens fédéraux qui se trouvent à l'étranger

En collaboration avec d'autres ministères avec lesquels Affaires étrangères Canada partage ses locaux à l'étranger, les Services ministériels ont élaboré un protocole d'entente générique ainsi que des normes de service régissant les services communs qu'il leur offre. Parallèlement, il a établi un nouveau cadre de recouvrement des coûts afin d'évaluer avec précision les coûts réels des activités à l'extérieur du Canada et d'encourager une meilleure gestion des ressources. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, consulter la section Services aux ministères partenaires.

Mettre en œuvre un plan d'action pour la modernisation de la fonction de contrôleur

Tout au long de la transition vers deux ministères autonomes, les travaux se sont poursuivis sur le plan d'action pour la modernisation de la fonction de contrôleur. En effet, Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada, résolus à améliorer la gestion dans l'ensemble des deux organisations, ont mis sur pied un nouveau comité de gestion, composé de cadres supérieurs, à l'été 2003. Une approche systématique à l'élaboration d'un plan de vérification et d'évaluation pluriannuel axé sur les risques a été approuvée et sera mise en œuvre l'année prochaine.

« Business Intelligent » étant récemment passé de projet pilote à un environnement de production en décembre 2003, un nouveau cadre strict de gestion des ressources a été mis en œuvre en vue de la fonctionnalité et de la croissance futures du renseignement commercial. Ce cadre viendra se greffer aux systèmes d'information actuels, tels le Système de gestion de l'information et Peoplesoft. Une initiative clé digne de mention dans ce domaine est le projet de gestion du rendement qui a été lancé dans le but d'instaurer une fiche de suivi équilibrée dans le secteur d'activité de la Promotion du commerce international (PCI) au sein de Commerce international Canada. Grâce

à cette initiative, les gestionnaires de ce secteur d'activité pourront tirer profit des données de nature commerciale, en plus de disposer de nouvelles sources d'information qui les aideront à prendre des décisions stratégiques de même qu'à évaluer leur rendement en fonction des résultats clés visés dans leur secteur d'activité, établis dans le Cadre de planification et de priorités stratégiques. Les leçons apprises grâce à ce projet pilote sont appliquées dans d'autres secteurs.

Soucieux d'assurer le contrôle de la qualité de toutes les activités réalisées par les deux ministères, les Services ministériels ont effectué les vérifications et évaluations suivantes en 2003-2004 : trois vérifications des subventions et contributions, trois vérifications des garanties financières, une vérification d'attestation de la qualité de la technologie de l'information, deux vérifications de la gestion générale, 21 vérifications des bénéficiaires des subventions et des contributions, dont cinq projets de consultation et d'aide afin de permettre aux gestionnaires de mieux gérer leurs programmes, 15 inspections et vérifications des missions, neuf évaluations de programme (quatre à AEC, trois à CICan, deux aux services partagés), et huit études réalisées afin de fournir aux gestionnaires des renseignements plus précis pour la prise de décisions.

Les paragraphes qui suivent décrivent d'autres réalisations des Services ministériels au cours de la dernière année.

Resserrer la sécurité

Depuis les événements du 11 septembre 2001, les Services ministériels n'ont cessé de s'attaquer aux menaces accrues pour la sécurité des avoirs canadiens au pays et à l'étranger, bénéficiant pour ce faire d'un financement additionnel avoisinant 4,6 millions de dollars, obtenu dans le cadre de l'Initiative du gouvernement en matière de sécurité publique et d'antiterrorisme, auquel sont venus s'ajouter 2,5 millions de dollars supplémentaires provenant du fonds de réserve d'urgence d'Affaires étrangères Canada et de Commerce international Canada. Les Services ministériels ont ainsi pu resserrer les mesures de sécurité aux bureaux que partagent les deux ministères à l'Administration centrale de même que dans les missions à l'étranger, assurant du coup une sécurité accrue au personnel et aux biens canadiens.

Gérer les biens

Le Ministère a veillé à ce que les biens soient gérés avec efficacité et à ce que les mouvements de trésorerie respectent les crédits et les recettes dont dispose l'organisation. Au nombre des techniques de gestion

appliquées, mentionnons un processus constant de réaffectation à l'interne selon les nouvelles priorités et les changements à celles-ci, des retards contrôlés dans les projets (ce qui a pour effet de réduire la demande à court terme sur les ressources), des reports et un flot de recettes découlant de la disposition des biens.

Une évaluation indépendante du Plan d'amélioration de la gestion des biens a permis de constater que les objectifs ont été atteints. Cette année, davantage de projets ont pu être réalisés, et un niveau de financement plus sûr a pu être obtenu. En octobre 2003, les Services ministériels ont reçu la certification ISO 9001-2000 pour leur processus de réalisation de projets d'envergure. En outre, le travail se poursuit relativement à l'affectation complète de tous les budgets liés aux biens. Afin d'absorber la croissance du nombre d'employés déployés par d'autres ministères dans les missions à l'étranger et d'établir le coût réel des affaires à l'étranger, les Services ministériels demandent l'approbation du Conseil du Trésor afin d'imposer des frais supplémentaires aux autres ministères.

Appliquer la gestion et la technologie de l'information

Les Services ministériels ont restructuré les activités liées à la gestion et à la technologie de l'information des deux ministères afin de les doter de la capacité nécessaire pour répondre aux nouvelles priorités. Ils se sont également lancés dans certains projets d'envergure dans ce domaine en 2003-2004, notamment :

- le remplacement et le renouvellement cycliques de l'infrastructure de la technologie de l'information dans les deux ministères;
- le recours de plus en plus fréquent à la formation des employés en ligne, un processus novateur, à la vidéoconférence et à des applications commerciales et administratives accessibles par Internet;
- la poursuite des processus d'élaboration et de mise en œuvre du projet InfoBanque, qui utilisera un logiciel de gestion des documents électroniques;
- la mise en œuvre d'un Système de gestion des biens liés à la technologie de l'information afin de suivre de près l'investissement relativement important injecté par les deux ministères dans le matériel et les logiciels de la technologie de l'information.

Avec l'aide de l'Institut canadien du service extérieur, qui gère la formation pour Affaires étrangères Canada, les Services ministériels ont mis sur pied un cours sur les

pratiques efficaces de gestion de l'information, qui a d'ailleurs été partagé avec d'autres ministères.

Améliorer les services destinés aux clients externes

Cette année, l'usage de la passerelle internationale et des différents volets dans le site principal du gouvernement du Canada a fait un bon considérable (51 % dans le nombre de visites et 67 % dans le nombre de demandes de visualisation de page). Ce fait est particulièrement digne de mention lorsqu'on considère que pour la même période, le trafic global sur les sites du gouvernement du Canada a diminué.

L'initiative du Ministère dans ce domaine continue d'être reconnue dans les études internationales portant sur le gouvernement en direct. À titre d'exemple, mentionnons le dernier rapport d'Accenture sur le gouvernement en direct, publié en mai 2004, dans lequel le Canada se classe premier pour la quatrième année consécutive parmi les 22 pays évalués.

Le Ministère dirige toujours l'évaluation liée à un système de gestion du contenu du Web, approuvé par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. L'objectif de ce système consiste à rassembler et à rationaliser le contenu et les services offerts dans Internet par les différents ministères, améliorant du coup l'accès et la transparence pour tous les usagers.

Les Services ministériels ont également contribué à jouer un rôle prépondérant dans diverses initiatives d'amélioration des services l'année dernière, notamment :

- la mise en œuvre de la première étape du programme Passeport en direct, grâce auquel les demandeurs pourront télécharger les formulaires par le biais d'Internet;
- une collaboration accrue avec Agriculture et Agroalimentaire Canada, Patrimoine canadien, la Corporation commerciale canadienne et Exportation et développement Canada sur l'expansion du programme du Délégué commercial virtuel afin que ces derniers puissent contribuer aux programmes;
- l'instauration d'un lien direct et sûr entre Commerce international Canada et les courtiers en douane de partout au pays afin de permettre à ces derniers d'obtenir et de gérer des permis de contrôle des exportations et des importations de manière plus rapide et efficace.

L'année dernière, les Services ministériels ont continué d'offrir un éventail de services de haute qualité à la communauté diplomatique au Canada.

Ressources humaines

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004* du MAECI, les engagements suivants ont été pris relativement à la gestion des ressources humaines :

- favoriser l'élaboration d'orientations stratégiques qui soient d'une grande utilité pour les employés;
- créer des cadres organisationnels et des systèmes de gestion des ressources humaines qui répondent aux besoins du Ministère;
- favoriser le développement d'une organisation axée sur l'apprentissage;
- nourrir une culture habilitante qui respecte les valeurs de la fonction publique;
- fournir un service efficace et de qualité à la clientèle.

Favoriser l'élaboration d'orientations stratégiques

Les Ressources humaines ont réalisé beaucoup de progrès l'année dernière afin de favoriser le leadership au sein des deux ministères. À preuve, on a élaboré des profils des compétences pour les gestionnaires et adapté leur entente de rendement en fonction des résultats stratégiques, en plus d'avoir mis sur pied une nouvelle stratégie des ressources humaines qui met l'accent sur quatre éléments clés : le leadership novateur, une organisation consciente de ses priorités et de ses ressources, une main-d'œuvre qualifiée et un milieu de travail stimulant.

Créer des cadres organisationnels et des systèmes de gestion des ressources humaines qui répondent aux besoins du Ministère

Les Ressources humaines ont pris les mesures nécessaires pour accroître l'équité et la transparence dans leurs opérations, notamment l'affichage électronique des affectations à l'étranger, sans compter qu'elles offrent désormais des séances de compte rendu aux candidats non retenus pour l'ensemble des postes dans les deux ministères.

Le plan visant à étendre la structure de classification du Service extérieur a été approuvé en 2003, quoique la transition vers le nouveau système se fera seulement une

fois les négociations collectives terminées. Cette nouvelle structure, qui reflétera plus précisément l'environnement de travail des agents du Service extérieur, devrait résoudre plusieurs difficultés organisationnelles avec lesquelles les deux ministères sont aux prises.

Les Ressources humaines ont également entrepris la mise en œuvre de l'Initiative de représentation accrue visant à augmenter le personnel diplomatique et commercial du Canada aux États-Unis, en collaboration avec Industrie Canada et Agriculture et Agroalimentaire Canada. Ainsi, de nouveaux consulats ont été ouverts pendant l'automne 2003 à Raleigh, Denver, Houston et San Diego, d'où les efforts actifs déployés par le Ministère pour recruter des candidats qualifiés dans l'ensemble du gouvernement. Au total, 33 nouveaux postes dans le Service extérieur seront créés aux États-Unis au cours des trois prochaines années.

Dans un effort pour améliorer l'intégration et l'efficacité, les Ressources humaines ont revu leur affectation des ressources et leur structure organisationnelle. Les résultats serviront à réaffecter les ressources selon les besoins stratégiques et opérationnels du Ministère pour l'année à venir.

Favoriser le développement d'une organisation axée sur l'apprentissage

Déterminé à offrir un apprentissage continu à tous les employés, l'Institut canadien du service extérieur a alloué des ressources additionnelles à la formation dans une langue étrangère, en plus de lancer une initiative afin de recevoir l'aval pour l'élaboration d'un programme d'affaires internationales. Ce programme offrira des occasions d'apprentissage tant aux agents du gouvernement fédéral qu'à des personnes à l'extérieur de la fonction publique fédérale, comme le personnel de certaines organisations non gouvernementales ayant des activités de portée internationale. En même temps, les Ressources humaines ont mis en place un programme principal de la gestion des ressources, qui comprend un outil en ligne pour recenser la formation offerte à tous les gestionnaires. Un cours spécialisé à l'intention des chefs de mission a également été mis en place, qui porte non seulement sur les fonctions administratives, mais également sur les politiques, les principales valeurs de la fonction publique et l'éthique inhérentes à ces postes.

Les Ressources humaines ont effectué un sondage anonyme auprès de tous les membres du personnel de retour d'une affectation à l'étranger et utilisé les résultats pour formuler des recommandations à l'intention des

cadres supérieurs sur des questions comme la formation et le processus d'affectation. Un autre sondage a été réalisé en juin 2003 par les professeurs Duxbury (Université Carleton) et Higgins (Université Western) sur les attitudes des employés à l'égard des questions touchant l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Les questions soulevées par le sondage sont étudiées par chaque organisation au sein d'AEC et de CIGan, et, en collaboration avec les employés, des plans d'action sont en cours d'élaboration.

Nourrir une culture habilitante qui respecte les valeurs de la fonction publique

En 2003-2004, les Ressources humaines ont poursuivi leurs efforts pour faire d'Affaires étrangères Canada et de Commerce international Canada des organisations plus diversifiées et représentatives de la société dans son ensemble. Ces efforts ont permis d'améliorer le niveau d'équité en matière d'emploi (EE) au sein des deux ministères et sont à l'origine de leur engagement pour un milieu de travail davantage représentatif et une culture organisationnelle plus diversifiée.

Les ministères ont réalisé des progrès vers l'atteinte de leurs objectifs d'équité en matière d'emploi (EE) et de diversité en multipliant les initiatives de recrutement, de formation et de communication. Ces initiatives ont donné lieu à une hausse stable et graduelle de la représentation des femmes et des minorités visibles et à une constance dans la représentation des Autochtones et des personnes handicapées. Toutefois, ces groupes sont toujours sous-représentés dans le groupe exécutif, le groupe administratif et le groupe du Service extérieur, un problème qui devra impérativement être résolu. La tâche n'est cependant pas facile car il est difficile de recruter des candidats qualifiés dans le groupe désigné pour le roulement de l'effectif exécutif, sans compter la pénurie de candidats bilingues ayant une expérience internationale.

Au cours de la dernière année, les Ressources humaines ont entrepris plusieurs initiatives pour respecter leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. À titre d'exemple, une formation a été offerte à tous les nouveaux employés du Service extérieur, de la direction et des affaires consulaires qui ne maîtrisaient pas leur deuxième langue officielle.

Soucieuses d'accroître la formation sur les questions de santé et de sécurité, les Ressources humaines ont mis en œuvre des cours, tant en salle de classe qu'en ligne, à l'intention des membres de divers comités de santé et sécurité au travail à l'Administration centrale et dans les missions à l'étranger. Elles ont également apporté des améliorations à leur site intrant sur les questions de santé et de sécurité au travail.

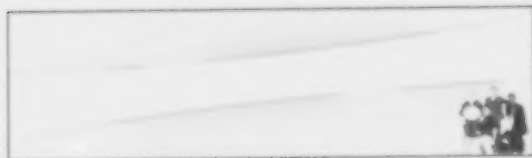
Fournir un service de qualité aux clients

En 2003-2004, les Ressources humaines ont élaboré plusieurs descriptions de travail génériques pour les postes communs. Cette initiative, en plus d'avoir permis aux gestionnaires d'avoir accès à des descriptions de travail pré-classifiées, les a également incitées à avoir recours à des concours communs pour recruter du personnel afin de combler des postes vacants identiques. Cela a eu pour effet de réduire le temps consacré par les gestionnaires au processus de recrutement.

Les Ressources humaines ont été restructurées et un accès à guichet unique à leurs services a été mis en place. De cette manière, les clients sont en mesure de recevoir tous les renseignements dont ils ont besoin par l'intermédiaire d'un seul contact professionnel des Ressources humaines. Ce secteur a également rehaussé la qualité des données comprises dans ses systèmes d'information, de sorte que les clients ont désormais accès à des renseignements qui reflètent la situation actuelle des deux organisations.

Enfin, en 2003, les Ressources humaines, en collaboration avec le Conseil du Trésor, ont élaboré une nouvelle norme de classification des agents du Service extérieur qui décrit plus précisément le travail réalisé par les diplomates canadiens.

5.5 Services aux ministères partenaires



5.5.1 Notre objectif stratégique à long terme

Prestation de services de soutien rentables aux ministères partenaires pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs internationaux.

5.5.2 Nos ressources en 2003-2004

Financières	En millions de dollars
Dépenses prévues en début d'exercice	279,0
Total des crédits autorisés en fin d'exercice	489,2
Dépenses effectives	454,0

Personnel – équivalents temps plein (ETP)* : 2 150,0

* Les ETP comprennent le personnel canadien à l'étranger et le personnel recruté sur place.

5.5.3 Moyens mis en œuvre pour réaliser notre objectif à long terme

Affaires étrangères Canada (AEC) est reconnu dans la *Loi régissant les affaires étrangères et le commerce international* (1985) comme le fournisseur de services communs à l'étranger ayant pour mandat de gérer l'acquisition de biens, de services et d'immobilisations dans les missions à l'étranger. Ce rôle, analogue à celui que TPSGC joue à l'échelle nationale et, dans une certaine mesure, à celui de la Commission de la fonction publique, assure une approche fédérale unique à la représentation à l'étranger et permet de maintenir des économies d'échelle. Le secteur d'activité des Services aux ministères partenaires collabore avec celui des Services ministériels pour offrir des services de soutien.

AEC fournit biens, services et immobilisations aux ministères et organismes du gouvernement fédéral à l'extérieur du Canada afin de leur permettre d'offrir avec efficacité leurs programmes et leurs services à l'étranger. Ces services de soutien prennent différentes formes, que ce soit la mise à leur disposition de locaux de bureaux ou de

logements pour le personnel, l'administration des ressources financières et humaines, la gestion du matériel, l'entretien, les télécommunications, les outils de technologie de l'information ou divers autres services de soutien. Des services similaires sont offerts aux sociétés d'État et à des gouvernements provinciaux et étrangers (désignés sous le nom d'entités cooccupantes) par les missions lorsque la capacité le permet et lorsque le partage des locaux n'interfère pas avec les activités quotidiennes. La prestation de services de soutien communs et le partage des infrastructures est rentable et efficace et permet une approche fédérale cohérente à la représentation à l'étranger. Toutefois, AEC reconnaît que si nous voulons continuer d'offrir des programmes à l'étranger et réaliser nos objectifs, il nous faudra examiner des options moins coûteuses de prestation de services communs, comme la diversification des modes de prestation de services, un cadre visant à guider l'ouverture et la fermeture des missions à l'étranger et une plus grande flexibilité pour réaffecter les fonds entre les programmes et les secteurs d'activités.

5.5.4 Notre environnement de travail en 2003-2004

Une politique étrangère davantage complexe : depuis le début des années 1990, la politique étrangère du Canada est devenue beaucoup plus complexe et intrinsèquement liée à sa politique nationale. Le processus de mondialisation oblige le gouvernement du Canada à se pencher sur une liste toujours plus longue d'enjeux internationaux, tandis que les pressions à l'échelle nationale se font de plus en plus insistantes pour qu'il intervienne à l'échelle internationale dans une liste d'enjeux qui s'allonge également.

Une participation plus active des ministères fédéraux aux activités internationales : le cercle des participants aux affaires internationales s'est considérablement agrandi, et de plus en plus de secteurs du gouvernement prennent part aux politiques, aux programmes et aux initiatives de défense des intérêts canadiens dans le monde. Cette évolution de la situation est principalement attribuable aux trois facteurs suivants :

- respecter les obligations : nombre de ministères nationaux ont un cadre international officiel pour leurs mandats obligatoires;
- réagir aux menaces : les ministères lancent des initiatives internationales pour gérer les crises et réagir aux menaces potentielles au bien-être du Canada (comme le SRAS);

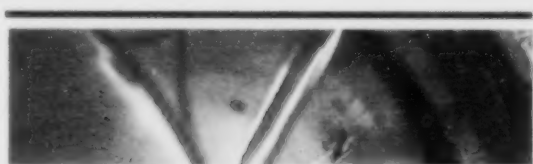
- saisir les occasions : les ministères cherchent des occasions, par leurs activités internationales, de réaliser leurs objectifs nationaux, de faire valoir leurs positions en matière de politiques, de mettre leur expertise au profit d'autres pays, et de tirer des leçons à partir des pratiques exemplaires d'autres États et organisations.

La croissance de la représentation à l'étranger : les missions ouvrent et ferment selon l'évolution de la situation internationale, mais la tendance générale remarquée est une croissance de la représentation à l'étranger, tant dans le nombre de missions que dans le nombre d'employés travaillant à l'extérieur du Canada. Au cours de la dernière décennie, le nombre de missions a augmenté d'environ 40 %, ce qui témoigne de l'intérêt accru que portent les Canadiens à une Amérique latine et à une Europe de l'Est démocratisées ainsi que d'une participation plus active des Canadiens dans le monde. Six nouvelles missions ont vu le jour en 2003-2004 : quatre aux États-Unis, une en Afghanistan et une en Inde. Une seule mission a été fermée, celle de Pristina.

Autre aspect à noter, après des années de réduction des effectifs, les missions canadiennes à l'étranger continuent de créer de nouveaux postes. En date de mars 2004, près de 1 700 employés canadiens et 4 000 employés recrutés sur place travaillaient dans les missions canadiennes à l'étranger. Comme il a déjà été mentionné, environ 35 % des employés recrutés sur place travaillent pour les partenaires d'AEC. Une proportion équivalente d'employés de services communs d'AEC est embauchée au nom des ministères partenaires afin de répondre à leurs besoins en matière d'administration et de services communs.

En 2003-2004, 224 nouveaux postes ont été créés à l'étranger, 62 étant occupés par des employés canadiens et 162 étant occupés par des employés recrutés sur place; 21 postes ont été supprimés. Cette croissance s'explique par l'initiative du gouvernement en matière de sécurité publique et d'antiterrorisme, les exigences en matière de sécurité connexes et divers autres programmes et politiques. Compte tenu du lien de plus en plus étroit entre les programmes nationaux et internationaux du Canada, cette croissance annuelle du personnel déployé dans les missions devrait se poursuivre dans les années à venir, ce qui aura pour effet de mettre de la pression sur l'infrastructure des missions, notamment en ce qui touche l'espace, les technologies de l'information et la capacité de soutien.

La sécurité : les événements internationaux continuent de modeler la prestation de services communs à l'étranger, et c'est particulièrement vrai pour ce qui est de l'environ-



“ Le Canada a ouvert son ambassade à Kaboul en août 2003. Celle-ci offre la présence diplomatique et consulaire requise pour soutenir efficacement les efforts de défense et de développement du Canada en Afghanistan, en étroite collaboration avec des partenaires afghans et la communauté internationale. En outre, l'ambassade offre une aide précieuse à tous les Canadiens en Afghanistan, en plus de défendre les intérêts canadiens dans une partie du monde aux prises avec des enjeux complexes qui évoluent rapidement. ”

nement de sécurité, en pleine évolution. Dans l'optique de protéger les employés déployés dans les pays à haut risque, qui se font de plus en plus nombreux, nous avons dû prendre des mesures additionnelles pour assurer la sécurité de notre personnel, tant au travail qu'à leur lieu de résidence.

Gérer la croissance : en 2003-2004, les ministères partenaires d'AEC, à l'exception de CIGan, sont à l'origine de 80 des 224 nouveaux postes à l'étranger. L'espace de bureau dans les missions se faisant de plus en plus limité (en date du 31 mars 2004, 53 missions canadiennes dépassaient de beaucoup leur capacité d'aménagement), AEC a adopté une politique interne selon laquelle l'espace dans les missions est alloué dans l'ordre de priorité suivant : ministères fédéraux, organismes fédéraux, provinces et autres (p. ex. autres gouvernements). En pratique, cette politique ne s'applique qu'aux postes additionnels, puisqu'il est difficile de demander aux membres actuels d'une mission de libérer de l'espace de bureau. Par conséquent, la meilleure manière de procéder consiste à trouver des mécanismes davantage efficaces de planification et de gestion des pressions qu'exercent ces postes additionnels sur les missions à l'étranger.

Une demande accrue en services communs : on assiste à une hausse de la demande en services communs et en services de plus en plus diversifiés, une tendance qui tire son origine du nombre croissant de ministères et d'employés à l'étranger, des demandes inhérentes en espace dans les missions et les résidences des employés, des méthodes sans cesse améliorées de communication, de la nécessité de mettre en place des mécanismes de sécurité et de transport plus sûrs, des besoins en services financiers davantage flexibles et de la modernisation des ressources humaines. La clé du succès consiste à trouver des manières d'accroître l'efficacité des services communs tout en réduisant le fardeau des coûts sur nos partenaires.



« Félicitations à AEC pour avoir mis sur pied la Direction de la planification et de la coordination des services communs à l'étranger (SMC), dont le mandat consiste à centraliser la gestion des services de soutien. En plus de simplifier considérablement la coordination interministérielle, l'esprit de transparence et de coopération entre les ministères partenaires qui en découle est un pas de géant vers la réalisation de l'objectif visé, soit d'adopter une approche davantage homogène à la représentation à l'étranger. »

Ministère de la Défense nationale, 2004

Le financement des services communs : le coût des affaires à l'étranger ne cesse d'augmenter depuis quelques années, à un point tel que le financement accordé par les partenaires pour leurs postes à l'étranger ne parvient plus à couvrir les frais de la prestation de services communs. L'augmentation des coûts immobiliers des missions et la demande croissante en technologie, auxquelles viennent s'ajouter l'inflation et une représentation accrue à l'étranger, ont donné lieu à des contraintes financières, alors qu'au même moment, le budget cumulatif d'AEC et de CICan a été amputé de plus de 300 millions de dollars depuis 1990-1991.

Absence de coordination dans la politique horizontale : à mesure que les niveaux de représentation canadienne à l'étranger augmentent et que de plus en plus de ministères et d'organismes fédéraux entreprennent des activités dans les missions à l'étranger, il devient plus difficile d'assurer l'intégration et l'harmonisation des activités de tous les ministères dans toutes les missions. Bien entendu, il y a coordination entre les exigences de politique ou de programme et la prestation de services communs (le déploiement de personnel additionnel à l'étranger reflète les exigences de politique ou de programme). Cependant, cette coordination, en plus d'être sur une base annuelle, se fait poste par poste. Cette approche graduelle, si elle permet de répondre aux exigences individuelles des programmes, signifie toutefois que les répercussions globales des changements proposés ne sont sujettes à aucune révision ou discussion adéquate.

Le Ministère offre des services de soutien à ses partenaires dans les missions canadiennes partout dans le monde. En 2003-2004, on comptait 15 ministères partenaires, cinq organismes et trois provinces (l'Alberta, l'Ontario et le Québec) actifs à l'étranger, bien que tous les partenaires n'aient pas leurs bureaux dans toutes les missions. Au nombre des ministères partenaires ayant des programmes internationaux d'envergure, mentionnons Commerce

international Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, le ministère de la Défense nationale, l'Agence canadienne de développement international, la GRC et Sécurité publique et Protection civile Canada. D'autres ministères offrent également certains programmes dans des pays ou régions spécifiques, notamment Patrimoine canadien, Agriculture et Agroalimentaire Canada, le ministère de la Justice, Ressources naturelles Canada, Environnement Canada, Santé Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et le ministère des Finances. Enfin, certains organismes fédéraux envoient des représentants à l'étranger, soit l'Agence spatiale canadienne, Exportation et développement Canada, Téléfilm Canada, l'Office national du film et la Banque du Canada.

5.5.5 Réalisations et rendement général en 2003-2004

Dans le dernier *Rapport sur les plans et les priorités*, du MAECI, les priorités suivantes ont été mises en lumière en ce qui a trait aux services aux ministères partenaires pour 2003-2004 :

- politiques et processus en vue de faciliter un déploiement plus stratégique du personnel de représentation à l'étranger;
- cadres de travail pour faciliter la prestation de services communs dans les missions;
- simplification des politiques et des programmes administratifs.

Les réalisations dans le cadre des services aux ministères partenaires en 2003-2004 sont décrites dans les sections suivantes, sous les titres qui correspondent aux engagements ci-dessus.

Politiques et processus en vue de faciliter un déploiement plus stratégique du personnel de représentation à l'étranger

Au cours des dernières années, des progrès considérables ont été réalisés au sein d'AEC et avec les ministères partenaires afin d'élaborer un cadre de gestion qui soit transparent et axé sur la consultation et démontre une approche pangouvernementale aux politiques et systèmes liés à la représentation du Canada à l'étranger. C'est ainsi qu'en 2002-2003, deux comités directeurs interministériels ont été formés afin d'orienter la représentation stratégique à long terme à l'étranger et la prestation de



« SMD (Direction générale des finances, de la planification et des systèmes ministériels d'AEC) a offert un bon service et joué son rôle de référence principale pour tout ce qui touche les questions de prestation de services communs à l'étranger. S'il reste beaucoup de travail à faire au sein des autres directions d'AEC avant qu'une approche de partenariat franche soit adoptée, nous avons, grâce à notre protocole générique, jeté les bases pour guider tout le monde dans la bonne direction. L'initiative visant à établir des normes de service dans les missions est gérée de main de maître par SMD et servira à mobiliser un soutien administratif dans les missions afin que leurs dirigeants comprennent leur rôle de fournisseur de services à tous les partenaires. Jusqu'à maintenant, nous n'avons recueilli que des commentaires positifs à l'égard du protocole d'entente générique et de ses normes de service de la part de nos gestionnaires à l'étranger. »

Citoyenneté et Immigration Canada, 2004

services communs. Tout au long de l'exercice 2003-2004, ces comités ont joué un rôle déterminant dans l'adoption de cette approche unique au sein du gouvernement, notamment grâce à des consultations plus nombreuses, à une transparence accrue et à la promotion des principes de cohérence et d'équité parmi tous les partenaires. Ce processus nous a toutefois permis de constater que l'adoption d'une approche davantage coordonnée nécessitant l'apport de tous les partenaires passait impérativement par ces structures de gestion et de responsabilisation interministérielles

AEC, en consultation avec les ministères partenaires, a mis en place un processus d'examen annuel de la représentation à l'étranger de manière à ce qu'un bilan soit fourni avant le début du cycle de planification annuel. Cet examen permet de faire ressortir, pour chaque mission, les principales contraintes liées à l'infrastructure ou aux services communs. Cette information sert à prendre des décisions et à faire la lumière sur des questions nécessitant l'intervention des échelons supérieurs. Ce processus fait en sorte que les exigences en matière de programme et les conséquences sur la prestation de services communs soient prises en considération simultanément.

Le secteur de l'Europe a élaboré une nouvelle méthodologie afin d'analyser l'affectation des ressources dans cette région. Cette méthodologie exige l'examen des intérêts du Canada en matière de politique, de diplomatie publique, de commerce, d'économie et d'affaires consulaires dans tous les États d'Europe, pour ensuite les comparer à l'affectation actuelle des ressources. L'évaluation initiale a mené à la décision de réaffecter les

ressources aux priorités qui arrivent en haut de la liste, si bien que 30 postes (sept postes occupés par des employés canadiens et 23 postes occupés par des employés recrutés sur place) seront redéployés ou supprimés. Il a déjà été déterminé que deux postes occupés par des employés canadiens et 10 postes occupés par des employés recrutés sur place seront supprimés.

Cadres de travail pour faciliter la prestation de services communs dans les missions

L'élaboration d'un logiciel de renseignement commercial et d'outils d'affectation des ressources selon les activités a permis aux gestionnaires d'analyser et d'évaluer d'une manière plus efficace les différentes options de prestation de services communs à l'étranger. Grâce à l'information extraite de plusieurs bases de données ministérielles, nous avons été en mesure de procéder à un examen complet de la représentation à l'étranger avec les ministères partenaires. Cet examen, qui sera effectué chaque année, permet d'analyser les tendances, d'étudier les contraintes et de réaliser des progrès quant aux nouvelles formes de représentation à l'étranger. Enfin, le logiciel nous a également aidés à mettre en lumière les principales contraintes touchant l'infrastructure et la prestation de services communs dans chaque mission.

Dans l'optique d'améliorer sa prestation de services à sa clientèle tant interne qu'externe, la Direction de la planification et de la coordination des services communs à l'étranger (SMC) a mis en place une base de données afin de recenser l'information liée aux ressources financières et humaines requises par les déploiements de personnel à l'étranger. L'information est présentée deux fois par mois au Comité sur la représentation à l'étranger du Ministère. Cet outil a eu pour effet d'améliorer la communication d'information à la clientèle et de permettre aux gestionnaires d'évaluer de manière plus efficace les déploiements de personnel dans les missions. En outre, la plus grande flexibilité offerte par la base de données permet l'élaboration de nouveaux rapports statistiques et réduit le temps de saisie des données. En conséquence, le temps nécessaire à la production de rapports statistiques et de nouveaux rapports a diminué, un facteur déterminant dans l'amélioration de l'efficacité et de la rentabilité de la prestation de services par AEC.

Un nouveau cadre de récupération des coûts a été élaboré à la suite de consultations interministérielles d'envergure conjointement et viendra se greffer au Protocole d'entente interministériel sur les activités et le soutien des missions à l'étranger. Ainsi, en imputant à tous les ministères les coûts différentiels pour les produits et services, AEC les incite à mettre en place une prestation de services plus efficace et flexible et favorise une gestion saine des ressources. Le

cadre comprend des « frais de services immobiliers », qui serviront à payer les coûts inhérents à l'achat de locaux ou à l'agrandissement des missions du Canada à l'étranger, rendus nécessaires par les postes additionnels attribuables aux activités des ministères partenaires. En outre, le cadre de recouvrement des coûts propose des « frais pour les services communs de l'Administration centrale à l'étranger » mis en place pour payer les services fournis aux partenaires par l'Administration centrale. Les composantes du cadre de recouvrement des coûts visent à évaluer de manière exacte le coût réel des activités à l'étranger. Si le cadre est approuvé, ces frais entreront en vigueur le 1^{er} avril 2005.

Simplification des politiques et des programmes administratifs

Les négociations relatives au Protocole d'entente interministériel sur les activités et le soutien des missions à l'étranger et aux normes de prestation de services connexes ont pris fin en mars 2004, et le nouveau cadre est entré en vigueur le 1^{er} avril 2004. L'adoption de cet accord complet et unique avec des normes de prestation de services quantifiables dénote l'engagement constant d'AEC pour une prestation cohérente, prévisible et équitable de services communs à tous les ministères œuvrant dans les missions canadiennes à l'étranger, ainsi que pour une approche pangouvernementale à la prestation de services communs. Ce nouvel accord donne une orientation opérationnelle davantage précise au personnel déployé dans les missions, présente une approche davantage fondée sur les principes et disciplinée à la représentation à l'étranger et illustre une manière de procéder plus systémique à la prestation de services communs.

Des annexes portant sur des questions de programme spécifiques aux partenaires seront jointes au protocole d'entente générique. Les négociations sur ces annexes sont actuellement en cours, et nous prévoyons que celles-ci seront terminées au cours de l'exercice 2004-2005.

Les normes de prestation de services, une composante essentielle du protocole d'entente interministériel, constituent le fondement à partir duquel AEC et ses ministères partenaires analysent et évaluent les activités de gestion des missions liées à la prestation de services communs et produisent les rapports connexes. Pour ce faire, un certain nombre de séances d'information et de formation sur le nouveau système de gestion ont été tenues, et d'autres sont à venir, avec les chefs et la direction des missions, et les agents consulaires ainsi qu'avec le personnel de l'Administration centrale chargé de la gestion des services communs à l'étranger.



“ En 2003-2004, les 2 800 employés de ce secteur d'activité ont offert des services à l'étranger à quelque 900 employés de nos partenaires, qui représentent approximativement 75 % du personnel canadien ainsi que 35 % du personnel recruté sur place dans les missions à l'étranger. Les employés d'AEC à l'Administration centrale ont également aidé les ministères partenaires à déployer 24 employés canadiens et 56 employés recrutés sur place dans les missions à l'étranger, en plus d'offrir, par l'entremise du secteur d'activité des Services ministériels, un éventail de services de soutien afin de veiller à ce que les opérations dans les missions se déroulent avec efficacité. Aucun problème systémique important n'a entravé la prestation de ces services, si l'on fait exception des commentaires reçus de l'un des 75 partenaires selon lesquels le délai de réponse aux demandes de renseignements sur les coûts, aux problèmes d'espace et à d'autres besoins était trop long. ”

En 2003-2004, une version simplifiée des modèles d'établissement des coûts a été élaborée et mise en œuvre afin de déterminer les coûts inhérents au déploiement d'employés d'AEC et des partenaires à l'étranger. AEC a tenu des séances de formation sur les procédures et le modèle simplifiés au sein du Ministère et avec les ministères partenaires. Cette simplification des processus a permis d'accroître la transparence et la cohérence dans l'établissement des coûts inhérents aux postes des ministères partenaires. Nous sommes conscients, même si ces améliorations ont été saluées tant à l'interne que par les ministères partenaires, que certaines parties du processus doivent être revues. Soucieux d'améliorer sans cesse les modèles et les procédures d'établissement des coûts, nous allons continuer de recueillir les commentaires des directions générales d'AEC et des partenaires.

Nos partenaires exigent l'équité, la constance, la transparence et l'optimisation des ressources dans la prestation de services communs et l'application des cadres de recouvrement des coûts. Lors des négociations et de la mise en œuvre subséquente du protocole d'entente, nous avons constaté que l'intégration, la planification et la coordination horizontales sont des questions complexes qui nécessitent des consultations de fond avec les partenaires. Nous avons également constaté qu'il nous faudrait intégrer les cadres et les systèmes pour gérer la propriété, les TI, les finances et d'autres services si nous voulons une prestation de services communs la plus efficace qui soit. Forts de ces constatations, nous allons, au cours de la prochaine année, mettre en place une nouvelle structure ministérielle dans laquelle la fonction de services communs sera séparée des autres programmes d'AEC.

5.6 Services de passeport



5.6.1 Notre objectif stratégique à long terme

Fourniture aux Canadiens et aux résidents admissibles de documents de voyage, notamment des passeports, qui soient reconnus à l'échelle internationale.

5.6.2 Nos ressources en 2003-2004

Financières	En millions de dollars
Dépenses prévues en début d'exercice	(5,3)
Total des crédits autorisés en fin d'exercice	14,2
Dépenses effectives	0,4

Personnel – équivalents temps plein (ETP) : 1 291,0

En 2003-2004, le Bureau des passeports a dû répondre une fois de plus à une forte hausse de la demande de services, qui a mis à nouveau à l'épreuve l'infrastructure de l'organisation. Dans un effort pour diminuer les délais d'attente et traiter une quantité sans précédent de demandes envoyées par la poste tout en continuant de respecter les normes de service, le personnel du Bureau des passeports a travaillé énormément d'heures supplémentaires (3,1 millions de dollars). Les frais de transport ont augmenté, à la fois en raison d'une hausse importante de la demande et du prix moyen à l'unité.

Les recettes ont connu un bond de 16 % comparativement à l'année précédente, pour atteindre 158,4 millions de dollars, principalement en raison de la hausse de 16 % dans la demande qui a permis d'atteindre 150,9 millions de dollars, mais également en raison d'une demande de 10 % plus importante pour des services rapides, ce qui correspond à 7,5 millions de dollars. Au cours de la même période, les coûts ont augmenté de 8 %, pour atteindre 149,4 millions de dollars, ce qui signifie qu'au total, le Bureau des passeports a réalisé un bénéfice net record de l'ordre de 9 millions de dollars, comparativement à une perte nette de 2 millions de dollars l'année précédente. Les hausses des coûts ont eu lieu dans les salaires et les

avantages sociaux (22 %), le matériel de passeport et les formulaires de demande (29 %), les frais de transport, express et routier (54 %), les services professionnels et spéciaux (27 %), et les locaux (16 %). Cette dernière hausse a toutefois été absorbée par une réduction de 58 % de l'amortissement, en grande partie attribuable à une radiation accélérée des coûts de développement du Traitement électronique des données.

En somme, d'une part les recettes ont augmenté en raison de hausses importantes dans la demande, d'autre part le Bureau des passeports a été en mesure de contenir, à l'exception des frais de transport, les hausses des coûts requis pour répondre à cette demande. Bien que les coûts d'amortissement en 2003-2004 étaient beaucoup moins élevés, cet élément n'a pas eu d'incidence sur les dépenses en espèces; ces dépenses ont elles aussi été contrôlées grâce aux efforts de réduction des coûts déployés et soutenus dans l'ensemble de l'organisation. Ces efforts ont porté fruit, les besoins de trésorerie de 9,4 millions de dollars prévus initialement n'ayant atteint que 0,4 million de dollars, une somme relativement peu élevée. Ceci alors que le Bureau des passeports atteignait des niveaux d'activités de programme d'immobilisations records (16,3 millions de dollars) et payait le premier de deux versements de remboursement de prêt (4,5 millions de dollars).

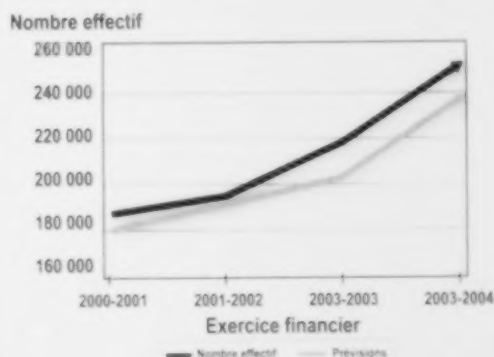
5.6.3 Moyens mis en œuvre pour atteindre notre objectif à long terme

Le Bureau des passeports est un organisme de service spécial du Ministère et fonctionne comme une entreprise privée. Il a pour mandat d'émettre ou de révoquer, de refuser et de récupérer les passeports canadiens et d'en contrôler l'utilisation. Il conseille les missions du Ministère au sujet de l'émission de passeports à l'étranger et supervise toutes les questions liées aux titres de voyage canadiens. Le Bureau gère 29 points de service à travers le Canada, et la liste se trouve à l'adresse suivante : http://www.ppt.gc.ca/passport_office/our_offices_f.asp.

5.6.4 Notre environnement de travail en 2003-2004

- En 2003, 31 % de la population canadienne détenait un passeport en règle. Entre 1990 et 2003, le nombre de passeports en circulation a fait un bond de 90 %, alors que la population canadienne n'a augmenté que de 15 %. Fait à noter, le pourcentage de Canadiens détenteurs d'un passeport en règle a pratiquement doublé depuis septembre 2001.

Passeports émis : Prévisions et nombre effectif

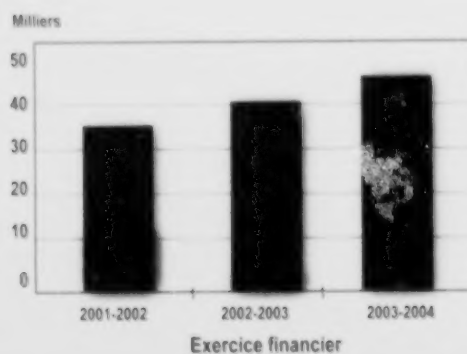


- Au cours du dernier exercice, les bureaux des passeports régionaux ont dû répondre à un nombre de demandes sans précédent. En effet, le nombre de passeports émis au Canada a atteint 2 514 769, soit 15 % de plus que l'année précédente et 5 % de plus que prévu.
- Divers facteurs économiques, comme le produit intérieur brut (PIB), les taux d'intérêt faible à long terme et l'immigration ont contribué, dans une proportion d'environ 9,4 %, à la croissance dans l'émission de passeports. En fait, l'activité économique est le principal facteur qui explique cette hausse du nombre de passeports émis. En effet, lorsqu'il y a prospérité économique, l'argent circule dans toutes les sphères de l'économie, ce qui incite les gens à voyager. D'autre part, le coût d'emprunt de l'argent vient freiner cette tendance puisque le consommateur faisant habituellement passer la

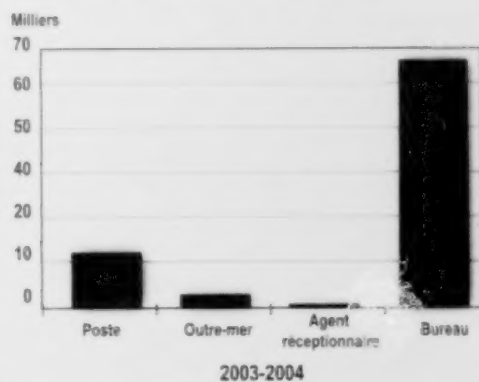
consommation d'articles de luxe après le paiement de ses dettes, plus particulièrement son hypothèque et ses prêts personnels. Enfin, nous avons également constaté une corrélation positive entre l'émission de passeports et l'immigration, en ce sens qu'une personne qui reçoit la citoyenneté canadienne demande, dans la majorité des cas, un passeport aux fins d'identification ou de voyage. On estime que près de 5 % de la croissance dans l'émission de passeports est attribuable à une demande accrue pour des passeports pour enfant et à une augmentation du nombre de voyageurs qui demandent un passeport.

- En 2003-2004, le Bureau des passeports a augmenté son nombre d'agents réceptionnaires de 8 à 17, étant donné les quelque 20 000 demandes auxquelles ces derniers ont répondu, comparativement à un peu plus de 5 500 demandes l'année précédente. Le pourcentage de demandes envoyées par la poste a également augmenté, passant de 13 % en 2002-2003 à 15,8 % en 2003-2004. Ces deux facteurs ont contribué à la baisse du pourcentage des demandes effectuées dans les bureaux des passeports régionaux.

Pourcentage des clients forcés d'attendre plus de 45 minutes



Distribution de la demande par procédé



- Le pourcentage de clients forcés d'attendre plus de 45 minutes dans un bureau des passeports régional a augmenté à 40,4 %, comparativement à 36 % l'année précédente. L'objectif était de 25 %. Pour 2003-2004, on estimait que les bureaux régionaux pourraient recevoir 1,8 million de clients en satisfaisant à la norme régissant la période d'attente. Or, plus de 2,1 millions de personnes ont été servies, soit 300 000 personnes de plus que la capacité limite. Cette demande plus élevée que prévue a particulièrement été ressentie dans certains bureaux de la région du Toronto métropolitain.

Encore cette année, le Bureau des passeports a dû faire face à une hausse subite de la quantité de demandes dans la saison de pointe hivernale, le forçant à abattre une quantité de travail de loin supérieure aux prévisions et qui a sérieusement entamé ses ressources. Pour se donner une idée de la tâche qui attend le Bureau et des changements auxquels il devra s'adapter, il n'y a qu'à regarder le bond considérable qu'a connu le nombre de Canadiens détenteurs d'un passeport – de 28 % il y a deux ans seulement, la proportion devrait atteindre 50 % d'ici trois ou quatre ans. Si l'organisation a été en mesure de répondre à la demande malgré la hausse sans accumuler d'arriéré notable, il n'empêche que les exigences opérationnelles ont pris le pas sur les projets d'amélioration. Cela n'a toutefois pas empêché le Bureau des passeports, déterminé à améliorer ses services de même que la sécurité et l'intégrité du passeport canadien, à entreprendre diverses initiatives d'amélioration au cours de cette période. Le tour de force consistait à allouer des ressources pour mettre en œuvre ces initiatives dans un délai relativement court. Compte tenu des contraintes en ressources, le Bureau des passeports, au cours du prochain exercice, s'appliquera à réaliser seulement quelques initiatives clés, dont l'objectif consiste à faciliter l'accès aux services, à renforcer la sécurité et à respecter les normes de voyage internationales. De cette manière, les initiatives actuelles pourront être pleinement réalisées et devenir partie intégrante du programme. Dans les années à venir toutefois, le Bureau des passeports devra accorder une attention particulière à ses capacités avant de se lancer dans d'autres projets.

Le Bureau des passeports collabore étroitement avec les organisations suivantes :

- les forces de l'ordre et les organismes chargés de la sécurité, ainsi qu'avec d'autres organisations qui ont des motifs de vouloir des documents d'identification sûrs, tant de la part du Canada que d'autres pays;
- d'autres ministères et organismes fédéraux;
- les gouvernements des provinces et des territoires, en particulier les registraires de l'état civil;
- l'Organisation de l'aviation civile internationale;
- les bureaux des passeports d'autres pays, notamment du Royaume-Uni, des États-Unis, de la Nouvelle-Zélande et de l'Australie.

La collaboration avec les bureaux des passeports d'autres pays permet au Bureau des passeports de partager des pratiques exemplaires, ce qui a pour effet d'améliorer les stratégies de planification et de gestion.

5.6.5 Réalisations et rendement général en 2003-2004

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004*, le Bureau des passeports a fait ressortir les trois priorités suivantes :

- réduire l'incidence de fraude de passeports;
- offrir un plus grand accès aux services et les fournir plus rapidement;
- améliorer le rendement général de l'organisation ainsi que le moral des employés en créant un milieu de travail stable, prévisible et positif.

Les réalisations dans le cadre des services de passeport en 2003-2004 sont décrites dans les sections suivantes, sous les titres qui correspondent aux engagements ci-dessus.

Réduire l'incidence de la fraude de passeports

Les éléments de sécurité et l'intégrité du livret de passeport sont sans conteste des facteurs essentiels pour réduire la fraude de passeports et émettre aux Canadiens un produit dans lequel ils peuvent avoir entière confiance. Afin de donner suite aux initiatives lancées lors de l'exercice précédent, le nouveau passeport infalsifiable comportant une photo numérique est maintenant offert dans tous les points de service au Canada depuis l'automne 2003. Le livret de passeport modernisé est imprimé dans des centres de production centralisés qui utilisent des méthodes d'impression sûres. Divers dispositifs de sécurité, comme une photo numérique et une photo dissimulée, une signature numérique et l'utilisation d'un film et d'un papier de sécurité spéciaux, permettront de contrer la fraude de passeports puisqu'il est désormais pratiquement impossible de les falsifier.

L'adoption du nouveau livret par tous les points de service a pris plus de temps qu'il n'était prévu à l'origine en raison de la nécessité de communiquer de nouvelles exigences liées à la photo qui respectent les normes internationales. Avant que le livret numérique soit étendu aux Canadiens habitant aux États-Unis, un document distinct sur les caractéristiques de la photo sera produit.

Le Projet de liaisons électroniques a été mis sur pied dans le but de contrer l'usage de documents frauduleux dans le processus de demande d'un passeport en vérifiant les renseignements personnels, comme les certificats de naissance, que ce soit en ligne ou en temps réel. Le projet a progressé dans une certaine mesure pendant l'année.

comme en témoignent les discussions approfondies qui ont eu lieu avec les provinces et les territoires au sujet des accords qui devront être conclus entre les diverses parties, l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée qui a été réalisée et la présentation de la première ébauche du système qui sera utilisé. En outre, la portée du projet a été étendue pour englober une fonction additionnelle qui était la priorité du Système national de routage pour les statistiques de l'état civil, une initiative parallèle dirigée par Statistique Canada. Les deux projets fusionnés sont maintenant désignés comme le Système national de routage (SNR). Vers la fin de l'exercice, un financement provisoire pour mettre à l'essai ce concept étendu a été obtenu par l'entremise de l'Initiative du Secrétariat du Conseil du Trésor des « projets catalytiques ». En outre, le Projet de liaisons électroniques continue de soutenir des initiatives parallèles, comme les efforts du Conseil sur l'identité au Canada – un groupe de travail fédéral-provincial-territorial – visant à élaborer et à mettre en œuvre un cadre régissant la politique sur l'identité. Au cours des deux prochaines années, le concept du SNR sera mis à l'essai et évalué au moyen d'un projet pilote auquel participeront trois partenaires fédéraux et deux organisations provinciales de statistique sur l'état civil. Cela occasionnera un retard dans la mise en œuvre prévue du premier Projet de liaisons électroniques. L'approbation pour la mise en œuvre du SNR étendu sera demandée en 2006.

Dans un autre ordre d'idées, le Bureau des passeports a procédé à une évaluation de la technologie de lecture faciale afin de vérifier si la biométrie serait efficace dans la lutte contre l'accès frauduleux aux services de passeport. La méthodologie pour ce test consistait à utiliser plus de 7 000 paires d'images. Une évaluation technique a été transmise aux organismes centraux, à d'autres ministères et aux principaux partenaires. Une analyse de rentabilisation a également été présentée au Conseil du Trésor aux fins d'évaluation de cette technologie pour le gouvernement du Canada. Aucun projet pilote visant à mettre à l'essai cette technologie ne pouvait toutefois être lancé tant que les organismes centraux n'avaient pas décidé que l'initiative pouvait aller de l'avant. À la fin de l'exercice, la technologie de la lecture faciale a reçu le financement demandé et fait désormais partie de la Politique canadienne de sécurité nationale. Un projet pilote sera lancé dès le début de 2005.

Offrir un plus grand accès aux services

Le projet Passeport en direct a été mis sur pied afin d'améliorer la qualité de l'interaction entre les Canadiens et le Bureau des passeports, l'objectif étant de permettre aux Canadiens d'entreprendre leur demande de passeport et, avec le temps, d'avoir accès à des services améliorés en

ligne. Outre ces avantages, le projet aura pour effet de faciliter le traitement des demandes reçues chaque année, qui dépassent les deux millions, sans compter qu'il s'inscrit directement dans l'initiative du gouvernement du Canada visant à faire du Canada le pays le plus branché à ses citoyens d'ici 2004. Depuis 2003-2004, le Bureau des passeports offre la possibilité aux Canadiens de télécharger tous les formulaires de passeport dans un format PDF. Depuis les débuts de cette initiative, 25 000 formulaires en moyenne ont été téléchargés chaque mois. L'objectif initial consistait à donner la possibilité aux Canadiens de présenter leur demande en ligne en 2003-2004. Toutefois, en raison des charges de travail lourdes et de la pénurie de ressources avec lesquelles le Bureau est aux prises, cette fonction a été retardée jusqu'à la fin 2004, et l'option de payer les frais en ligne devrait être offerte en 2005.

Toujours soucieux d'améliorer ses services, le Bureau des passeports a augmenté le nombre de ses points de service grâce à un partenariat d'agents réceptionnaires avec Postes Canada. Ce partenariat a remporté un franc succès auprès des Canadiens, dépassant de loin les attentes. Au cours de 2003-2004, 19 716 demandes ont été traitées par les agents réceptionnaires. À la fin de l'exercice, les demandes de passeport pouvaient être présentées dans 17 comptoirs postaux désignés. En raison de la forte demande de la part de la population, le partenariat avec Postes Canada a été étendu, si bien que le nombre de points de service passera à 49 d'ici la fin d'octobre 2004. En fait, de projet pilote qu'il était, le partenariat avec Postes Canada est devenu un programme au sein du Bureau des passeports qui, fort du succès de cette initiative, entend élargir son projet des agents réceptionnaires à un projet pilote avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Ce projet pilote prendra fin le 30 septembre 2004, date à laquelle les résultats seront évalués et une décision sera prise quant à la poursuite du projet.

Dans l'optique d'accélérer l'accès aux services dans ses bureaux régionaux, le Bureau des passeports a mis en œuvre un système de gestion des demandes présentées en personne appelé Q-matic. Le système n'a pas encore été installé dans tous les points de service, d'autres priorités en matière de service ayant été jugées plus importantes dans l'immédiat. Toujours est-il que le système a été mis en œuvre là où la technologie existait dans les bureaux de grande et moyenne taille et que les résultats constatés à ce jour sont positifs. Un numéro est attribué à chaque demandeur, améliorant du coup l'équité du service. La technologie recense également les données relatives aux délais d'attente, selon la saison et le bureau, des données très utiles dans la planification des ressources et qui ont notamment aidé les bureaux à diversifier et ainsi améliorer leurs méthodes de répartition des dossiers. Ces

bureaux cherchent différentes manières de rationaliser les processus afin de simplifier les méthodes de travail et d'améliorer le service à la clientèle.

Toutes ces données contribuent à offrir aux Canadiens un meilleur service.

Le Bureau des passeports a lancé un projet pilote visant à évaluer le concept d'un processus simplifié de renouvellement du passeport pour les demandeurs pré-autorisés. Dans le cadre de ce projet, le Bureau des passeports communiquera avec les détenteurs de passeport valide afin de leur offrir de renouveler leur passeport sans preuve de citoyenneté ou signature d'un répondant. Le projet pilote sur les renouvellements permettra également d'évaluer si la simplification du processus pourrait contribuer à faire diminuer la demande et ainsi aider le Bureau des passeports à gérer les charges de travail en période de pointe. Le projet pilote n'a pas été lancé pendant l'exercice en raison des retards dans l'aménagement du Centre des renouvellements à Mississauga et dans l'élaboration du formulaire de demande. Néanmoins, l'équipe du projet a réalisé des progrès importants et a tiré des leçons des difficultés inhérentes à l'organisation de ce type de service. À la fin du mois de mars, les plans de communication et de formation étaient terminés, la mise à l'essai du logiciel d'application avait commencé et le formulaire de demande simplifié en était à sa première ébauche. Les leçons ainsi apprises ont amené la mise en œuvre d'un processus de révision entre les analystes et évaluateurs des activités et le personnel de la programmation afin d'améliorer la qualité du logiciel et de rationaliser le processus d'élaboration et de mise à l'essai. Ce service avant-gardiste, qui nécessite un contact direct avec le demandeur, a rendu nécessaire une évaluation des nouvelles demandes sur la charge de travail et des nouveaux processus. En conséquence, une nouvelle structure de gestion a été mise en place qui comprend un conseil de consultation et de gestion directeur chargé de discuter de questions de haut niveau, des risques et de la gestion du changement. La mise en œuvre du projet pilote sur les renouvellements est prévue pour juillet 2004.

Améliorer le rendement général de l'organisation ainsi que le moral des employés

Déterminé à réaliser cette priorité, le Bureau des passeports a élaboré un plan stratégique afin de mettre en lumière les besoins en matière d'embauche, de formation et de ressources. Ce plan a tenu compte de plusieurs facteurs essentiels pour maintenir le haut niveau de service offert par le Bureau des passeports aux Canadiens. Certaines initiatives précises ont été lancées dans le cadre de ce plan. Tous les outils de recrutement des examinateurs ont été mis à jour et modernisés, un bulletin

d'information a été produit afin de répondre aux besoins en communication et les compétences organisationnelles ont été examinées. Les ratios d'employés nommés pour une période déterminée devraient atteindre l'objectif de 25 % visé. À l'heure actuelle, une stratégie d'apprentissage et de développement visant à mettre en valeur l'apprentissage continu a été élaborée et est en attente d'approbation et de mise en œuvre. Ces initiatives, combinées avec les activités proposées pour l'année à venir, devraient donner au Bureau des passeports la flexibilité et la stabilité nécessaires pour améliorer la manière avec laquelle il réagit aux variations et aux hausses dans la demande de passeports, et par le fait même mener à un meilleur niveau de service à l'avantage des Canadiens.

Afin de maximiser le rendement et de réduire les coûts tout en offrant des services de qualité aux Canadiens, le Bureau des passeports a entrepris l'évaluation et l'amélioration de ses processus administratifs. L'équipe chargée du projet de révision des processus a commencé à examiner les processus opérationnels afin de mettre en lumière les lacunes et de procéder aux améliorations qui s'imposent relativement aux services. Parmi les premiers processus évalués, mentionnons les demandes envoyées par la poste et les demandes des députés. Les processus actuels ont été examinés en profondeur et l'essai de différentes options a commencé. Au nombre des difficultés, il y a eu le déménagement de l'Administration centrale, chargée des processus touchant les demandes envoyées par la poste, dans un autre immeuble. En outre, comme les deux phases du projet nécessitent beaucoup de ressources et occasionnent certaines perturbations dans les activités, il est impératif de le planifier de manière à ce qu'il n'ait pas lieu dans les périodes de pointe. La prochaine étape, qui en est encore à la phase de planification, examinera les processus des demandes présentées en personne.

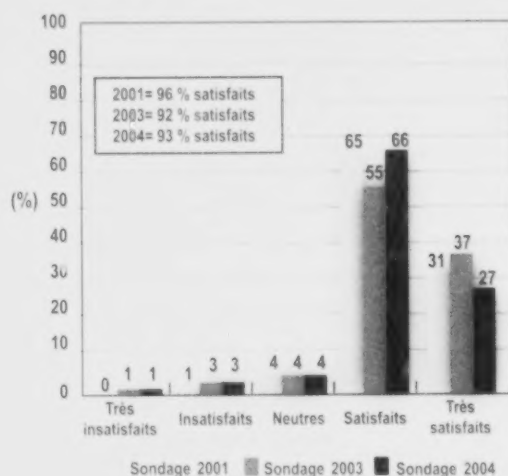
Dans le but d'améliorer le rendement du Bureau des passeports dans la gestion et la réalisation de projet, un bureau de soutien en gestion de projet a été mis sur pied et le Cadre de gestion des projets du Bureau des passeports a été mis en œuvre. Le bureau de soutien en gestion de projet appuie les projets existants et aide à l'élaboration, à l'organisation et à la planification de nouvelles initiatives. La formation sur l'usage du Cadre de gestion des projets a été mise sur pied et donnée au personnel, et le bureau de soutien en gestion de projet a participé à l'adaptation du cadre selon les différents types de projet. Il a également observé les initiatives d'envergure lancées par le Bureau des passeports et présenté au Comité exécutif des évaluations indépendantes des progrès et des différentes questions touchant les projets.

Mesure du rendement et satisfaction de la clientèle

Pendant l'exercice 2003-2004, 86 % des titres de voyage qui ont été émis à l'échelle nationale provenaient de demandes présentées en personne dans des bureaux des passeports régionaux. Le pourcentage des passeports émis par un bureau régional dans le délai de dix jours prescrit a diminué légèrement, passant de 96 % à 95 %. Cette baisse tire son origine de la quantité imprévue de demandes traitées dans l'année et d'une hausse du taux de pertes qui a suivi la mise en œuvre de la nouvelle technologie d'impression. Le pourcentage des demandes envoyées par la poste est passé de 13 % en 2002-2003 à 15,8 %. Le délai de 20 jours prescrit a été respecté dans 94 % des cas, ce qui constitue une nette amélioration par rapport à l'année précédente et démontre une efficacité accrue des processus de traitement des demandes en période de pointe cette année.

Chaque année, le Bureau des passeports effectue un sondage auprès de sa clientèle au sujet des services offerts. Pour le sondage 2004, la période visée a changé et les entrevues ont été réalisées plus tôt dans la période de pointe, soit de janvier à mars, afin d'obtenir une évaluation plus précise du niveau de satisfaction de la clientèle. Les résultats illustrent un tournant dans les aspects du service qui comptent le plus pour la clientèle, de la fiabilité du service à la sécurité du produit, à l'opposé des résultats au sondage de 2001. Les conclusions tirées des données recueillies indiquent que la satisfaction de la clientèle est dictée par les inquiétudes liées à la fiabilité du processus et par la mesure dans laquelle elle estime que le Bureau des passeports répond à

Satisfaction de la clientèle



ses besoins. Les dispositifs de sécurité et l'efficacité du passeport sont considérés comme des éléments essentiels du service. Dans l'ensemble, 93 % des clients ont exprimé un certain niveau de satisfaction, 27 % se disant très satisfaits du service, comparativement à 37 % en 2003. Cette chute dans le niveau de satisfaction de la clientèle est peut-être attribuable aux choix difficiles que le Bureau des passeports a dû faire sur la manière de traiter les hausses importantes dans la demande remarquées dans la région de Toronto pendant cette période, ainsi qu'au changement de la période visée par le sondage.



Ce cours de maître conduit par Pinchas Zukerman était l'un des 70 activités d'éducation qui a lieu au cours de la tournée de l'Orchestre du Centre national des Arts aux États-Unis et au Mexique en novembre 2003.

Renseignements financiers



Section 6

Le total des dépenses autorisées d'Affaires étrangères Canada s'élève à 1,7231 milliard \$ (1,7413 milliard \$ aux termes du budget principal des dépenses et 147 millions \$ aux termes du budget supplémentaire voté par le Parlement, moins un transfert de 165 millions \$ à Commerce international Canada qui est devenu un ministère distinct en décembre 2003). Au cours de l'exercice 2003-2004, le Ministère a en fait dépensé 1,585 milliard \$ (92 % des dépenses autorisées). La différence s'explique essentiellement par la réduction des besoins destinés aux opérations de maintien de la paix des Nations Unies et des quotes-parts versées aux organisations internationales, de même que par les économies réalisées grâce au renforcement du dollar canadien par rapport aux devises étrangères qu'utilise le Ministère pour fonctionner à l'étranger et, enfin, par l'initiative de restriction des dépenses prise par le gouvernement en décembre 2003.

Sommaire des tableaux financiers

Tableau 1 :	Besoins financiers par autorisation	78
Tableau 1.1 :	Dépenses par autorisation	79
Tableau 2 :	Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses effectives par secteur d'activité	80
Tableau 3 :	Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses effectives par secteur d'activité	81
Tableau 4 :	Recettes par secteur d'activité	82
Tableau 5 :	Sommaire des paiements de transfert par secteur d'activité	85
Tableau 5.1 :	Détails des paiements de transfert par secteur d'activité	86
Tableau 6 :	Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité	91
Tableau 7 :	Projets par secteur d'activité	92
Tableau 8 :	États financiers du fonds renouvelable du Bureau des passeports	94
Tableau 9 :	Passif éventuel	95
Tableau 10 :	Frais d'utilisation externe	96
Tableau 11 :	Liste des évaluations réalisées durant l'exercice 2003-2004	104

Les tableaux financiers indiquent :

- les dépenses prévues en début d'exercice, conformément aux chiffres qui figuraient dans le *Rapport sur les plans et les priorités* pour 2003-2004 de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), du seul fait qu'Affaires étrangères Canada (AEC) n'existait pas, en tant qu'entité distincte, au début de l'exercice 2003-2004;
- le total des crédits autorisés, c'est-à-dire la partie des crédits consentie au titre des Budgets principal et supplémentaire des dépenses et les autres crédits prévus pour le MAECI, applicables à AEC, si celui-ci avait été constitué en entité distincte pour l'ensemble de l'exercice 2003-2004;
- les dépenses réelles, c'est-à-dire le montant qui figurait dans les *Comptes publics du Canada*, pour le MAECI, et que AEC aurait engagées s'il avait été constitué en entité distincte pour l'ensemble de l'exercice 2003-2004.

Tableau 1 : Besoins financiers par autorisation (en millions \$)

Approuvés / prévus par la loi (L)	Budget principal	Dépenses prévues	2003-2004		
			Total des autorisations	Autorisations transférées à la suite du 12 décembre 2003 (ensemble de l'exercice)	Autorisations révisées
1 Dépenses de fonctionnement	1 065,2	1 089,0	1 121,8	(130,3)	991,5
5 Dépenses en capital	138,6	179,1	159,5	(1,2)	158,3
10 Subventions et contributions	434,1	545,3	511,6	(18,4)	493,2
(L) Traitement et allocation pour automobile des ministres	0,1	0,1	0,1	(0,1)	0,1
(L) Paiements en vertu de la Loi sur la pension spéciale du service diplomatique	0,3	0,3	0,1	0,0	0,1
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	108,3	108,3	66,5	(15,0)	51,5
(L) Fonds renouvelable des passeports	(5,3)	(5,3)	14,3	0,0	14,3
(L) Remboursements de montants portés aux recettes d'exercices précédents	0,0	0,0	5,1	0,0	5,1
(L) Frais d'agence de recouvrement	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
(L) Dépenses du produit de la vente de biens excédentaires de la Couronne	0,0	0,0	3,3	0,0	3,3
(S) Perte au titre des opérations de change	0,0	0,0	5,8	0,0	5,8
Total pour le Ministère	1 741,3	1 916,8	1 888,1	(165,0)	1 723,1
Total des ETP transférés	(1 020,0)				

Notes explicatives :

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qu'on a créé à l'aide des ressources de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), le 12 décembre 2003. Ni AEC ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les trois premières colonnes du Tableau 1 représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

AEC a prévu des affectations à but spécial (ABS) pour déléguer au nouveau ministère du Commerce international (CICan) le pouvoir de réaliser des dépenses pendant la période du 12 décembre 2003 au 31 mars 2004.

Le montant relatif aux ABS établies pour cette période au sein d'AEC s'élevait à 51,8 millions \$ pour les Crédits 1, 5 et 10. La somme de 165 millions \$ calculée sur une année et apparaissant dans le Tableau 1 concernant les crédits transférés d'AEC à CICan représente le budget annuel établi en 2003-2004 pour les composantes organisationnelles d'AEC transmises à CICan le 12 décembre 2003.

Tableau 1.1 : Dépenses par autorisation (en millions \$)

Approuvées / prévues par la loi (L)	Dépenses effectives totales	2003-2004	Dépenses révisées totales
		Dépenses effectives pour les autorisations et responsabilités transférées à la suite du 12 décembre 2003	
1 Dépenses de fonctionnement	1 057,1	(126,8)	930,3
5 Dépenses en capital	139,2	(1,2)	138,0
10 Subventions et contributions	469,2	(18,3)	450,9
(L) Traitement et allocation pour automobile des ministres	0,1	(0,1)	0,1
(L) Paiements en vertu de la Loi sur la pension spéciale du service diplomatique	0,1	0,0	0,1
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	66,5	(14,9)	51,6
(L) Fonds renouvelable des passeports	0,4	0,0	0,4
(L) Remboursements de montants portés aux recettes d'exercices précédents	5,1	0,0	5,1
(S) Frais d'agence de recouvrement	0,0	0,0	0,0
(L) Dépense du produit de la vente de biens excédentaires de la Couronne	2,5	0,0	2,5
(L) Perte au titre des opérations de change	5,8	0,0	5,8
Total pour le Ministère	1 746,1	(161,3)	1 584,9

Notes explicatives :

Comme nous l'avons indiqué dans la note de bas de page du Tableau 1, on a, en 2003-2004, prévu des affectations à but spécial (ABS) à AEC, de même qu'à Industrie Canada, pour conférer à Commerce international Canada (CICan) le pouvoir de réaliser des dépenses durant la période du 12 décembre 2003 au 31 mars 2004.

Les dépenses relatives aux ABS établies au sein d'AEC s'élevaient à 50,4 millions \$. La somme de 161,3 millions \$ calculée sur une année et apparaissant dans le Tableau 1.1 concernant les dépenses transférées d'AEC représente les dépenses engagées pendant toute la période de 2003-2004 pour les composantes organisationnelles d'AEC transmises à CICan le 12 décembre 2003.

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses effectives par secteur d'activité (en millions \$)*

Secteur d'activité	ETP	Dépenses de fonctionnement	Dépenses en capital	Subventions et contributions	Dépenses brutes totales	Moins : recettes disponibles	Dépenses nettes totales
Promotion du commerce international	0,0 1 093,0 0,0 0,0	247,7 248,8 0,0 0,0	4,5 4,5 0,0 0,0	16,7 16,7 0,0 0,0	268,9 270,0 0,0 0,0	(3,1) (3,1) 0,0 0,0	265,8 266,9 0,0 0,0
Politique commerciale	0,0 597,0 0,0 0,0	106,5 119,6 0,0 0,0	1,7 1,7 0,0 0,0	22,7 19,7 0,0 0,0	130,9 141,0 0,0 0,0	0,0 0,0 0,0 0,0	130,9 141,0 0,0 0,0
Sécurité et coopération internationales	0,0 781,0 0,0 748,0	206,4 212,3 233,2 220,8	6,0 9,2 7,4 6,8	372,9 486,9 466,3 424,1	585,3 708,4 706,9 651,7	0,0 0,0 0,0 0,0	585,3 708,4 706,9 651,7
Aide aux Canadiens à l'étranger	0,0 395,0 0,0 377,0	64,3 64,3 63,2 60,0	1,4 1,4 1,7 1,5	0,1 0,1 0,1 0,1	65,8 65,8 65,0 61,6	(2,3) (2,5) (2,5) (2,5)	62,3 63,3 62,5 59,1
Diplomatie ouverte	0,0 533,0 0,0 508,0	82,7 82,7 81,2 74,2	1,1 1,1 2,0 1,7	21,7 21,7 26,7 26,7	105,5 105,5 109,9 102,5	(2,3) (2,3) (2,3) (1,7)	103,3 103,3 107,6 100,8
Services ministériels	0,0 4 291,0 0,0 3 933,0	217,8 221,6 225,9 218,3	117,4 154,8 132,9 115,7	0,2 0,3 0,3 0,2	335,5 376,7 359,0 334,2	(16,4) (16,4) (16,4) (15,4)	319,0 360,3 342,6 318,8
Services aux ministères partenaires	0,0 1 498,0 0,0 2 150,0	272,5 272,5 474,9 441,7	6,5 6,5 14,3 12,3	0,0 0,0 0,0 0,0	279,0 279,0 489,2 454,0	0,0 0,0 0,0 0,0	279,0 279,0 489,2 454,0
Services de passeport	0,0 1 143,0 0,0 1 291,0	127,7 127,7 165,0 158,8	0,0 0,0 0,0 0,0	0,0 0,0 0,0 0,0	127,7 127,7 165,0 158,8	(133,0) (133,0) (150,7) (158,4)	15,3 15,3 14,3 0,4
Total	0,0 10 331,0 0,0 9 007,0	1 325,6 1 349,5 1 243,3 1 173,8	138,6 179,2 158,3 138,0	434,4 545,4 493,4 451,0	1 898,6 2 074,1 1 895,0 1 762,8	(157,3) (157,3) (171,9) (178,0)	1 741,3 1 916,9 1 723,2 1 584,8
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							(114,7) (114,7) (179,5) (103,9)
Coût des services fournis par d'autres ministères gouvernementaux							65,9 65,9 60,2 60,2
Coût net du programme							1 692,5 1 868,1 1 669,9 1 541,1

* Les quatre lignes sur chacune des sections de ce tableau présentent les informations suivantes pour 2003-2004. Première ligne - budget principal, deuxième ligne - dépenses totales prévues, troisième ligne - total des autorisations 2003-2004, quatrième ligne - dépenses effectives 2003-2004. Les chiffres ayant été arrondis, il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

Notes explicatives :

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qu'on a créé à l'aide des ressources de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), le 12 décembre 2003. Ni AEC ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les sections Budget principal et Dépenses prévues de ce tableau représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses effectives par secteur d'activité (en millions \$)

Secteur d'activité	Dépenses effectives 2001-2002	Dépenses effectives 2002-2003	Budget principal	2003-2004		
				Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses effectives
Promotion du commerce international	240,6	256,4	265,8	266,9	0,0	0,0
Politique commerciale	230,9	193,5	130,9	141,0	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales	599,7	597,0	585,3	708,4	706,9	651,7
Aide aux Canadiens à l'étranger	51,6	58,9	63,2	63,3	62,5	59,1
Diplomatie ouverte	99,6	104,2	103,3	103,3	107,6	100,8
Services ministériels	394,5	300,1	319,0	360,3	342,6	318,8
Services aux ministères partenaires	240,3	246,6	279,0	279,0	489,2	454,0
Services de passeport	3,2	(3,3)	(5,3)	(5,3)	14,2	0,4
Total	1 860,4	1 753,4	1 741,3	1 916,8	1 723,1	1 584,8

Les chiffres ayant été arrondis, il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

Notes explicatives :

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qu'on a créé à l'aide des ressources de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), le 12 décembre 2003. Ni AEC ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les colonnes Budget principal, Dépenses prévues, Dépenses effectives 2001-2002, Dépenses effectives 2002-2003 de ce tableau représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses effectives par secteur d'activité (en millions \$)*

Secteur d'activité	ETP	Dépenses de fonctionnement	Dépenses en capital	Subventions et contributions	Dépenses brutes totales	Moins : recettes disponibles	Dépenses nettes totales
Promotion du commerce international	30,0 1 080,0 30,0 30,0	1 081,7 2 441,6 10,0 10,0	0,0 0,0 0,0 0,0	16,7 16,7 10,0 10,0	1 118,4 2 578,3 20,0 20,0	-1,7 -1,7 0,0 0,0	1 116,7 2 576,6 20,0 20,0
Politique commerciale	15,0 1 080,0 15,0 15,0	100,0 100,0 10,0 10,0	0,0 0,0 0,0 0,0	12,7 12,7 10,0 10,0	127,7 127,7 20,0 20,0	-1,7 -1,7 0,0 0,0	126,0 126,0 20,0 20,0
Sécurité et coopération internationales	30,0 1 080,0 30,0 30,0	1 080,0 2 441,6 10,0 10,0	0,0 0,0 0,0 0,0	16,7 16,7 10,0 10,0	1 116,7 2 578,3 20,0 20,0	-1,7 -1,7 0,0 0,0	1 115,0 2 576,6 20,0 20,0
Aide aux Canadiens à l'étranger	30,0 1 080,0 30,0 30,0	1 080,0 2 441,6 10,0 10,0	0,0 0,0 0,0 0,0	16,7 16,7 10,0 10,0	1 116,7 2 578,3 20,0 20,0	-1,7 -1,7 0,0 0,0	1 115,0 2 576,6 20,0 20,0
Diplomatie ouverte	30,0 1 080,0 30,0 30,0	1 080,0 2 441,6 10,0 10,0	0,0 0,0 0,0 0,0	16,7 16,7 10,0 10,0	1 116,7 2 578,3 20,0 20,0	-1,7 -1,7 0,0 0,0	1 115,0 2 576,6 20,0 20,0
Services ministériels	30,0 1 080,0 30,0 30,0	1 080,0 2 441,6 10,0 10,0	0,0 0,0 0,0 0,0	16,7 16,7 10,0 10,0	1 116,7 2 578,3 20,0 20,0	-1,7 -1,7 0,0 0,0	1 115,0 2 576,6 20,0 20,0
Services aux ministères partenaires	30,0 1 080,0 30,0 30,0	1 080,0 2 441,6 10,0 10,0	0,0 0,0 0,0 0,0	16,7 16,7 10,0 10,0	1 116,7 2 578,3 20,0 20,0	-1,7 -1,7 0,0 0,0	1 115,0 2 576,6 20,0 20,0
Services de passeport	30,0 1 080,0 30,0 30,0	1 080,0 2 441,6 10,0 10,0	0,0 0,0 0,0 0,0	16,7 16,7 10,0 10,0	1 116,7 2 578,3 20,0 20,0	-1,7 -1,7 0,0 0,0	1 115,0 2 576,6 20,0 20,0
Total	30,0 1 080,0 30,0 30,0	1 081,7 2 441,6 10,0 10,0	0,0 0,0 0,0 0,0	16,7 16,7 10,0 10,0	1 118,4 2 578,3 20,0 20,0	-1,7 -1,7 0,0 0,0	1 116,7 2 576,6 20,0 20,0
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							214,7
Coût des services fournis par d'autres ministères gouvernementaux							42,9
Coût net de programme							1 403,3

*Les quatre lignes sur l'abscisse des sections de ce tableau présentent les informations suivantes pour 2003-2004. Première ligne : budget principal; deuxième ligne : dépenses totales prévues; troisième ligne : total des autorisations 2003-2004; quatrième ligne : dépenses effectives 2003-2004. Les chiffres ayant été arrondis, il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

Notes explicatives :

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qui a été créé à l'acte de dissolution de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) le 12 décembre 2003. Ni AEC, ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les sections Budget principal et Dépenses prévues de ce tableau représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses effectives par secteur d'activité (en millions \$)

Secteur d'activité	Dépenses effectives 2001-2002	Dépenses effectives 2002-2003	Budget principal	2003-2004		
				Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses effectives
Promotion du commerce international	240,6	256,4	265,8	266,9	0,0	0,0
Politique commerciale	230,9	193,5	130,9	141,0	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales	599,7	597,0	585,3	708,4	706,9	651,7
Aide aux Canadiens à l'étranger	51,6	58,9	63,2	63,3	62,5	59,1
Diplomatie ouverte	99,6	104,2	103,3	103,3	107,6	100,8
Services ministériels	394,5	300,1	319,0	360,3	342,6	318,8
Services aux ministères partenaires	240,3	246,6	279,0	279,0	489,2	454,0
Services de passeport	3,2	(3,3)	(5,3)	(5,3)	14,2	0,4
Total	1 962,4	1 752,4	1 741,5	1 916,8	1 723,7	1 584,8

Les chiffres ayant été arrondis, il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

Notes explicatives :

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qu'on a créé à l'aide des ressources de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), le 12 décembre 2003. Ni AEC ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les colonnes Budget principal, Dépenses prévues, Dépenses effectives 2001-2002, Dépenses effectives 2002-2003 de ce tableau représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

Tableau 4 : Recettes par secteur d'activité (en millions \$)

Secteur d'activité	Recettes effectives 2001- 2002	Recettes effectives 2002 - 2003	2003-2004		
			Recettes prévues	Total des autorisations	Recettes effectives
Recettes disponibles					
Promotion du commerce international					
Foires et missions axées sur le commerce et l'investissement en technologie	1,6	0,9	3,1	0,0	0,0
Politique commerciale	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales					
Programme d'échanges internationaux pour les jeunes	0,8	0,9	0,0	0,0	0,0
Aide aux Canadiens à l'étranger					
Services consulaires spécialisés	2,2	2,4	2,5	2,5	2,5
Diplomatie ouverte					
Centres d'éducation canadiens	0,9	0,6	1,1	1,1	0,4
Programme d'échanges internationaux pour les jeunes	0,0	0,3	1,2	1,2	1,3
Services ministériels					
Services de télécommunications	1,6	1,1	2,1	2,1	1,3
Services de formation	4,5	4,6	5,0	5,0	4,7
Services d'immobilier à l'étranger	5,8	8,9	9,3	9,3	9,5
Services aux ministères partenaires					
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de passeport					
Droits de passeport	100,3	136,7	133,0	150,7	158,4
Total des recettes disponibles	117,7	156,3	157,3	171,9	177,7

suite à la page 83

Tablau 4 : Recettes par secteur d'activité (en millions \$) (suite)

Secteur d'activité	2003-2004				
	Recettes effectives 2001- 2002	Recettes effectives 2002 - 2003	Recettes prévues	Total des autorisations	Recettes effectives
Recettes non disponibles					
Promotion du commerce international					
Contributions remboursées en vertu du Programme de développement des marchés d'exportation	5,6	2,6	2,5	0,0	0,0
Redressement de dépenses des années antérieures	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0
Politique commerciale					
Droits applicables aux licences pour le bois d'œuvre	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Droits au titre des licences d'importation et d'exportation	19,4	17,0	14,5	0,0	0,0
Redressement de dépenses des années antérieures	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales					
Redressement de dépenses des années antérieures	0,7	0,6	0,0	0,6	1,6
Aide aux Canadiens à l'étranger					
Frais consulaires pour l'obtention de documents de voyage	48,7	47,6	55,3	47,6	53,5
Redressement de dépenses des années antérieures	0,4	0,2	0,0	0,2	0,6
Diplomatie ouverte					
Redressement de dépenses des années antérieures	0,2	0,2	0,0	0,2	0,8
Services ministériels					
Part du loyer et des frais de transport, employés	17,3	18,2	18,0	18,2	18,3
Ventes de propriétés et autres biens	20,8	27,2	15,0	27,2	8,6
Redressement de dépenses des années antérieures	17,1	6,0	0,0	6,0	5,2
Services fournis au Bureau des passeports	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
Gains au titre des opérations de change	14,3	7,6	4,0	7,6	5,5
Autres	1,3	0,8	1,0	0,8	2,2
Services aux ministères partenaires					
Redressement de dépenses des années antérieures	0,0	0,9	0,0	0,9	3,2
Services de passeport					
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des recettes non disponibles	152,5	133,8	114,7	113,5	103,9
Total des recettes	270,2	290,0	272,0	267,7	281,6

Les chiffres ayant été arrondis, il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qu'on a créé à l'aide des ressources de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), le 12 décembre 2003. Ni AEC ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les sections Recettes prévues, Recettes effectives 2001-2002 et Recettes effectives 2002-2003 de ce tableau représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

Tableau 4 : Recettes par secteur d'activité (en millions \$)

Secteur d'activité	Recettes effectives 2001-2002	Recettes effectives 2002-2003	2003-2004		
			Recettes prévues	Total des autorisations	Recettes effectives
Recettes disponibles					
Promotion du commerce international					
Salles et missions commerciales de commerce et d'investissement et multilatérales	1,6	0,7	3,1	0,0	0,0
Politique commerciale	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales					
Programme d'échange d'information pour les armes	0,8	0,9	0,0	0,0	0,0
Aide aux Canadiens à l'étranger					
Services consulaires globaux	2,2	2,4	2,5	2,5	2,5
Diplomatie ouverte					
Lettres d'invitation consulaires	0,9	0,6	1,1	1,1	0,4
Programme d'échange d'information pour les armes	0,6	0,3	1,2	1,2	1,3
Services ministériels					
Services de télécommunications	1,8	1,1	2,1	2,1	1,3
Services de formation	4,1	4,6	5,0	5,0	4,7
Services d'immigration et d'étrangers	5,8	8,1	9,3	9,3	9,5
Services aux ministères partenaires	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de passeport					
Droits de passeport	100,1	136,7	133,0	150,7	158,4
Total des recettes disponibles	107,2	146,2	157,3	178,9	177,2

voir la page N-1

Tablau 4 : Recettes par secteur d'activité (en millions \$) (suite)

Secteur d'activité	2003-2004				
	Recettes effectives 2001- 2002	Recettes effectives 2002 - 2003	Recettes prévues	Total des autorisations	Recettes effectives
Recettes non disponibles					
Promotion du commerce international					
Contributions remboursées en vertu du Programme de développement des marchés d'exportation	5,6	2,6	2,5	0,0	0,0
Redressement de dépenses des années antérieures	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0
Politique commerciale					
Droits applicables aux licences pour le bois d'œuvre	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Droits au titre des licences d'importation et d'exportation	19,4	17,0	14,5	0,0	0,0
Redressement de dépenses des années antérieures	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales					
Redressement de dépenses des années antérieures	0,7	0,6	0,0	0,6	1,6
Aide aux Canadiens à l'étranger					
Frais consulaires pour l'obtention de documents de voyage	48,7	47,6	55,3	47,6	53,5
Redressement de dépenses des années antérieures	0,4	0,2	0,0	0,2	0,6
Diplomatie ouverte					
Redressement de dépenses des années antérieures	0,2	0,2	0,0	0,2	0,8
Services ministériels					
Part du loyer et des frais de transport, employés	17,3	18,2	18,0	18,2	18,3
Ventes de propriétés et autres biens	20,8	27,2	15,0	27,2	8,6
Redressement de dépenses des années antérieures	17,1	6,0	0,0	6,0	5,2
Services fournis au Bureau des passeports	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
Gains au titre des opérations de change	14,3	7,6	4,0	7,6	5,5
Autres	1,3	0,8	1,0	0,8	2,2
Services aux ministères partenaires					
Redressement de dépenses des années antérieures	0,0	0,9	0,0	0,9	3,2
Services de passeport					
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des recettes	270,2	290,0	272,0	267,7	281,6

Les chiffres ayant été arrondis, il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qu'on a créé à l'aide des ressources de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), le 12 décembre 2003. Ni AEC ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les sections Recettes prévues, Recettes effectives 2001-2002 et Recettes effectives 2002-2003 de ce tableau représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

Notes explicatives pour le tableau 4

Affaires étrangères Canada a le pouvoir de percevoir et de dépenser les recettes tirées des activités énumérées au tableau 4. En 2003-2004, des recettes ont été perçues sous les rubriques décrites ci-après.

Recettes disponibles

Programmes d'échanges internationaux pour les jeunes - Le Ministère se sert des recettes tirées des frais de participation aux fins suivantes : pour couvrir les coûts marginaux encourus au titre de l'appui au programme dans les missions à l'étranger, autres que le coût de traitement des visas et des permis de travail; pour élargir la participation au programme en l'étendant à des pays où la participation est faible à l'heure actuelle et en répondant aux demandes d'échanges plus nombreuses émanant des pays qui y participent présentement; pour accroître la participation des jeunes Canadiens en leur faisant connaître le programme et en consacrant plus d'efforts à la promotion du programme au Canada.

Services consulaires spécialisés - En 1998-1999, le Ministère a reçu l'autorisation de dépenser de nouveau les recettes perçues au titre de services consulaires dispensés dans les missions à l'étranger. Parmi ceux-ci figurent notamment les services juridiques et notariaux (par exemple, pour la prestation de serments, la réception d'affidavits ou l'authentification de signatures et du sceau d'autorités étrangères). Sont exonérés de ces frais les clients qui se trouvent dans des situations d'urgence à l'étranger ou envers lesquels les considérations humanitaires prennent la priorité. Les frais reflètent le coût de la prestation des services et ne sont pas inférieurs à ceux pratiqués par les professionnels locaux.

Centres d'éducation canadiens (CEC) - Le coût de certains services fournis aux CEC (par exemple, location et services publics), qui font la promotion des services canadiens d'éducation et de formation, est recouvré auprès du Réseau des centres d'éducation canadiens.

Services de télécommunications, de formation et d'immobilier à l'étranger - Affaires étrangères Canada est un fournisseur désigné de services communs (c'est-à-dire un fournisseur central de services qui répondent aux besoins d'autres ministères) pour les ministères qui ont des activités à l'étranger. Il reçoit des fonds au titre de la prestation des services auxquels les ministères doivent faire appel pour soutenir les missions consulaires et diplomatiques du Canada à l'étranger, et il est autorisé à facturer les ministères et organismes pour les services facultatifs. Le Ministère consulte les ministères partenaires et autres organismes clients au sujet de la tarification et des services fournis. Les tarifs facturés aux autres ministères visent à couvrir les frais supplémentaires seulement; les tarifs facturés aux sociétés d'État et aux organismes non fédéraux ne dépassent pas le coût total du service fourni, conformément à la politique de recouvrement des coûts du gouvernement.

Droits de passeport - Le Bureau des passeports fonctionne selon la formule du fonds renouvelable. Autrement dit, il a une autorisation permanente, conférée par le Parlement, d'effectuer des paiements à même le Trésor. Il finance ses activités au moyen des droits perçus pour l'obtention de documents de voyage. Une partie des droits qui s'appliquent à l'obtention du passeport de 24 pages, qui représente plus de 97 % des documents de voyage émis, comprend des frais de 60 \$.

Recettes non disponibles

Prix des licences d'exportation de bois d'œuvre - Des frais fixes sont facturés aux exportateurs de bois d'œuvre pour chaque licence émise par l'entremise des courtiers en douane; les frais sont de 14 \$ pour les licences émises par la Direction générale des contrôles à l'exportation et à l'importation.

Frais consulaires relatifs aux documents de voyage - Outre les recettes disponibles tirées des droits perçus par le Bureau des passeports, des frais consulaires de 25 \$ sont perçus au nom de l'ancien MAECI pour couvrir le coût des services fournis par le Programme consulaire, les sommes correspondantes étant versées au Trésor.

Parts du loyer et des frais de transport des employés - En vertu des directives sur le service extérieur, les employés paient un taux de loyer établi en fonction du coût du logement à Ottawa. Dans certaines circonstances, notamment dans le cas des affectations à des missions difficiles, les employés peuvent louer des véhicules de fonction pour leur usage personnel. Les sommes correspondantes sont créditées au Trésor.

Ventes de propriétés et d'autres biens - En tant qu'organisme de service spécial, la Direction générale des biens du Ministère est habilitée à vendre les biens excédentaires de l'État. Les recettes tirées de ces ventes sont versées au Trésor et remises au Ministère dans le cadre du Budget supplémentaire des dépenses à des fins de réinvestissement.

Services fournis au Bureau des passeports - Étant donné que le Bureau des passeports établit ses tarifs en fonction du coût total de ses activités, les frais généraux encourus par le Ministère en raison des activités liées aux passeports dans les missions à l'étranger doivent entrer en ligne de compte. Le montant de ces frais généraux (services financiers et services du personnel, gestion de l'information, ressources matérielles) a été fixé à 4,4 millions de dollars, somme qui est versée au Trésor.

Tableau 5 : Sommaire des paiements de transfert par secteur d'activité (en millions \$)

Secteur d'activité	Dépenses effectives 2001- 2002	Dépenses effectives 2002 - 2003	Budget principal	2003-2004		
				Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses effectives
Subventions						
Promotion du commerce international	0,2	0,4	2,0	2,0	0,0	0,0
Politique commerciale	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales	16,5	16,0	12,4	15,4	16,5	16,5
Aide aux Canadiens à l'étranger	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Diplomatie ouverte	21,7	23,7	21,7	21,7	26,7	26,6
Services ministériels	0,2	0,1	0,3	0,3	0,3	0,2
Services aux ministères partenaires	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de passeport	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des subventions	38,6	99,7	39,4	39,4	43,5	43,3
Contributions						
Promotion du commerce international	10,4	13,2	14,7	14,7	0,0	0,0
Politique commerciale	112,6	19,5	19,7	19,7	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales	333,5	323,1	315,4	471,5	449,8	407,6
Aide aux Canadiens à l'étranger	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Diplomatie ouverte	2,3	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Services ministériels	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services aux ministères partenaires	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de passeport	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des contributions	458,9	357,5	394,9	506,0	449,9	407,7
Total des paiements de transfert	497,5	457,2	434,3	545,4	493,4	450,9

Les chiffres ayant été arrondis, il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

Note explicative :

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qu'on a créé à l'aide des ressources de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), le 12 décembre 2003. Ni AEC ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les colonnes Budget principal, Dépenses prévues, Dépenses effectives 2001-2002 et Dépenses effectives 2002-2003 de ce tableau représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

Tableau 5 : Sommaire des paiements de transfert par secteur d'activité (en millions \$)

Secteur d'activité	Dépenses effectives 2001- 2002	Dépenses effectives 2002 - 2003	Budget principal	2003-2004		
				Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses effectives
Subventions						
Promotion du commerce international	0,2	0,4	2,0	2,0	0,0	0,0
Politique commerciale	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales	16,5	16,0	12,4	15,4	16,5	16,5
Aide aux Canadiens à l'étranger	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Diplomatie ouverte	21,7	23,7	21,7	21,7	26,7	26,6
Services ministériels	0,2	0,1	0,3	0,3	0,3	0,2
Services aux ministères partenaires	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de passeport	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des subventions	38,6	40,2	38,4	38,4	43,5	42,8
Contributions						
Promotion du commerce international	10,4	13,2	14,7	14,7	0,0	0,0
Politique commerciale	112,6	19,5	19,7	19,7	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales	333,5	323,1	315,4	471,5	449,8	407,6
Aide aux Canadiens à l'étranger	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Diplomatie ouverte	2,3	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Services ministériels	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services aux ministères partenaires	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de passeport	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des contributions	458,9	357,5	349,9	504,9	449,9	407,7
Total des paiements de transfert	497,5	457,2	434,3	545,4	493,4	450,9

Les chiffres ayant été arrondis, il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

Note explicative :

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qu'on a créé à l'aide des ressources de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), le 12 décembre 2003. Ni AEC ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les colonnes Budget principal, Dépenses prévues, Dépenses effectives 2001-2002 et Dépenses effectives 2002-2003 de ce tableau représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

Tableau 5.1 : Détails des paiements de transfert par secteur d'activité (en millions \$)

Secteur d'activité	Dépenses effectives 2001-2002	Dépenses effectives 2002-2003	Budget principal	2003-2004		
				Total des dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses effectives
Subventions						
Promotion du commerce international	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Politique commerciale	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales						
Subventions tenant lieu d'impôts sur les biens des missions diplomatiques et consulaires et des organisations internationales	6,4	10,1	7,5	7,5	9,0	9,0
Aide aux Canadiens à l'étranger	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Diplomatie ouverte						
Subventions d'appui aux relations universitaires	13,5	13,5	12,7	12,7	14,5	14,4
Subventions d'appui aux relations culturelles	8,2	10,2	9,0	9,0	12,3	12,2
Services ministériels	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services aux ministères partenaires	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de passeport	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des subventions	28,1	99,7	29,2	29,2	35,8	35,6
Contributions						
Promotion du commerce international						
Programme de développement des marchés d'exportation	7,1	9,2	9,5	9,5	0,0	0,0
Politique commerciale	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sécurité et coopération internationales						
Contributions obligatoires	278,6	275,1	344,3	344,3	345,6	307,6
Contributions pour les initiatives relatives à la destruction et à la saisie d'armes de destruction massive	0,0	0,0	0,0	100,0	61,6	57,5
Programme de consolidation de la paix et sécurité humaine	8,4	8,7	6,5	6,5	8,7	8,7
Jeunes professionnels à l'international	6,0	6,6	5,9	5,9	6,1	6,1
Projets et activités de développement résultant des Sommets de la Francophonie	9,7	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
Aide aux Canadiens à l'étranger	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Diplomatie ouverte	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services ministériels	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services aux ministères partenaires	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Services de passeport	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des contributions	309,8	357,5	373,7	473,7	429,5	387,4
Total des paiements de transfert	337,9	457,2	402,9	502,9	465,3	423,0

Les chiffres ayant été arrondis, il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

Notes explicative :

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qu'on a créé à l'aide des ressources de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), le 12 décembre 2003. Ni AEC ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les sections Budget principal, Dépenses prévues, Dépenses effectives 2001-2002, Dépenses effectives 2002-2003 de ce tableau représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

Tableau 5.1 : Détails des programmes de paiements de transfert Subventions**Sécurité et coopération internationales**

Objectif du secteur d'activité : Système international pacifique et fondé sur le droit, qui reflète les valeurs canadiennes et protège le Canada des menaces venant de l'étranger.

Subventions tenant lieu d'impôts sur les biens des missions diplomatiques et consulaires et des organisations internationales au Canada - 9,0 millions de dollars

Résultats attendus : Ces subventions permettent au Canada de respecter ses obligations internationales envers les missions diplomatiques et consulaires étrangères, conformément à la Convention de Vienne sur les relations consulaires, ainsi que les obligations découlant des accords de siège conclus entre le Canada et diverses organisations internationales.

Résultats effectifs : Des subventions de 9,0 millions de dollars tenant lieu d'impôts sur les biens diplomatiques admissibles ont été versées en 2003-2004 dans les délais prévus. Les gouvernements étrangers offrent un traitement réciproque aux propriétés diplomatiques du Canada situées dans leur territoire.

Diplomatie ouverte

Objectif du secteur d'activité : Promotion de l'intérêt et de la confiance accordés au Canada à l'étranger ainsi que d'un environnement international qui est favorable aux intérêts politiques et économiques du Canada et reflète ses valeurs.

Subventions d'appui aux relations universitaires - 14,5 millions de dollars

Résultats attendus : Les subventions d'appui aux relations universitaires visent à favoriser un intérêt éclairé, favorable et soutenu envers le Canada parmi les professionnels et les dirigeants étrangers, à favoriser l'adoption de mesures appropriées dans le domaine de l'éducation en réaction à l'évolution de l'environnement international et à développer les marchés des services éducatifs canadiens à l'étranger.

Résultats réels : En 2003-2004, les programmes de bourses internationales du Ministère ont permis à 300 jeunes étrangers de suivre des cours de deuxième et de troisième cycle universitaire au Canada. Ces étudiants ne constituaient qu'une petite proportion des nombreux jeunes de l'extérieur qui ont choisi d'étudier dans des établissements d'enseignement du Canada. En 2003, un total de 151 400 permis d'études ont été délivrés à des étrangers, et autant sinon plus d'étudiants étrangers ont étudié jusqu'à six mois au Canada sans avoir besoin de permis, en vertu des nouveaux règlements de Citoyenneté et Immigration Canada, en vigueur depuis juin 2002. Ainsi, en 2003-2004, plus de 300 000 ressortissants étrangers étudiaient au Canada. L'incidence économique de ces étudiants étrangers a été estimée à 5 milliards de dollars pour l'an dernier seulement. À l'étranger, quelque 7 000 universitaires étrangers effectuent des recherches sur le Canada et donnent des cours sur ce pays à environ 150 000 étudiants dans une trentaine de pays d'Asie, d'Europe et des Amériques. Ces chiffres montrent l'efficacité du Ministère en matière de promotion du Canada ainsi que des universités et des collèges canadiens à l'étranger.

Subventions dans le domaine des relations culturelles - 12,2 millions de dollars

Résultats attendus : Les subventions dans le domaine des relations culturelles visent à garantir la présence d'artistes professionnels du Canada aux manifestations culturelles de haut calibre à l'étranger; à susciter l'engagement des agents et des impresarios étrangers à l'égard des festivals et des présentations artistiques du Canada; à permettre la représentation adéquate du Canada dans le cadre des activités de promotion artistique à l'étranger; et à multiplier les marchés pour les produits et les services culturels du Canada.

Résultats effectifs : Le Ministère a soutenu plus de 400 artistes et entreprises artistiques du Canada en 2003-2004 afin de contribuer à la visibilité et à l'image positive du Canada à l'échelle internationale. Les prestataires de subventions ont été sélectionnés en collaboration avec des organismes fédéraux, provinciaux et municipaux offrant un financement culturel. Voici quelques exemples d'alliances efficaces entre les arts et la politique étrangère : tournée mexicaine de l'orchestre du Centre national des Arts, tournée mondiale de La La Human Steps et tournée de Marie Chouinard en Europe, aux États-Unis et en Corée. Ces tournées ont attiré des milliers de spectateurs et ont donné l'occasion aux missions ainsi qu'aux milieux artistiques, culturels et commerciaux de constituer des réseaux.

suite à la page 88

Contributions

Contributions obligatoires - 307,6 millions de dollars

Résultats attendus : Affaires étrangères Canada doit veiller au versement des quotes-parts et cotisations nécessaires pour maintenir l'adhésion du Canada à diverses organisations internationales et assurer sa participation continue. En 2003-2004, les montants versés au titre des contributions ont totalisé 307,6 millions de dollars.

Sécurité et coopération internationales

Objectif du secteur d'activité : Système international pacifique et fondé sur le droit, qui reflète les valeurs canadiennes et protège le Canada des menaces venant de l'étranger.

Programme de la sécurité humaine - 8,7 millions de dollars

Résultats attendus : Le Programme a été créé pour promouvoir les objectifs de la politique étrangère du Canada en matière de sécurité humaine, qui ont été établis au terme d'une large consultation interministérielle. Il vise les domaines prioritaires suivants : la protection des civils, les opérations de soutien à la paix, la prévention des conflits, la responsabilisation et la sécurité publique.

Résultats effectifs : Au cours de la dernière année, le Programme a permis de financer un nombre sans précédent de projets concrets, axés sur l'action, à l'appui des objectifs du Canada en matière de sécurité humaine. Plus précisément, il a apporté un soutien à 237 projets de ce genre dans le monde et s'est révélé un outil précieux pour la promotion et l'élaboration de politiques, faisant ainsi avancer les objectifs de sécurité humaine du Canada au sein de plusieurs instances bilatérales, régionales et multilatérales. <<http://www.humansecurity.gc.ca>>

En 2003-2004, le Programme de la sécurité humaine a contribué aux efforts déployés par le Ministère pour renforcer les capacités de lutte contre le terrorisme, mener des opérations de soutien à la paix, promouvoir la « Responsabilité de protéger », et réformer le secteur de la sécurité. Pendant la période visée, le programme a mené des activités dans un large éventail de domaines, allant de la coopération en matière de sécurité en Asie-Pacifique à la promotion des Lignes directrices de Robben Island en faveur de l'interdiction et de la prévention de la torture en Afrique. <<http://www.humansecurity.gc.ca/menu-fr.asp>>

Jeunes professionnels à l'international - 6,1 millions de dollars

Résultats attendus : Ce programme, destiné aux jeunes Canadiens, sert à financer des stages à l'étranger préparant à une carrière et représentant une première expérience internationale de travail rémunéré, dans le cadre de projets liés au mandat du Ministère et reflétant les priorités d'emploi de jeunes Canadiens. Le programme comprend l'évaluation de la sécurité des stages internationaux proposés aux Canadiens par Affaires étrangères Canada et d'autres ministères.

Résultats effectifs : En 2003-2004, le programme a permis de trouver des stages internationaux à 408 jeunes du Canada dans le cadre de 41 projets reflétant le mandat du Ministère : promotion du commerce et de l'investissement (40 %), promotion de la paix et de la sécurité mondiales (40 %) et rayonnement de la culture et des valeurs canadiennes (20 %); de même que les priorités d'emploi du Ministère : membres de groupes cibles visés par l'équité en emploi (60 %) et jeunes à risque (10 %). En outre, le programme a permis d'évaluer la sécurité de 1 106 stages proposés par le Ministère, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Industrie Canada, Patrimoine canadien et Agence canadienne de développement international.

Projets et activités de développement résultant des Sommets de la Francophonie - 7,5 millions de dollars

Résultats attendus : Le fonds finance le plan d'action biennal ratifié par les chefs d'État et de gouvernement à l'occasion des Sommets de la Francophonie, lequel englobe le développement démocratique, la consolidation de la primauté du droit, la paix et la sécurité humaine, la coopération francophone multilatérale, les nouvelles technologies de l'information et la diversité culturelle. La contribution du Canada fait l'objet d'une coordination interministérielle. Elle est normalement réévaluée à l'occasion de chaque Sommet.

Résultats effectifs : La contribution versée à l'Agence intergouvernementale de la Francophonie a été ventilée sur 40 projets. Ces projets étaient regroupés sous plusieurs thèmes découlant des orientations adoptées au Sommet de Beyrouth, notamment la paix, la démocratie et la justice, le développement et la solidarité, l'éducation et la formation, et la participation de la Francophonie à la société de l'information.

suite à la page 89

Catégorie de contributions à des organisations multilatérales ou internationales ou à d'autres gouvernements pour des initiatives relatives à la destruction, à l'élimination ou à la mise en sûreté d'armes de destruction massive dans la Fédération de Russie et dans d'autres pays de l'ex-URSS - 57,5 millions \$

Banque européenne de reconstruction et de développement – Partenariat pour l'environnement dans le cadre de la dimension septentrionale (PEDS de la BERD) - 32 millions \$

Résultats prévus : Gestion sûre du combustible nucléaire épuisé et des autres déchets radioactifs résultant du démantèlement de la flotte de sous-marins du Nord de la Russie. L'importance accordée dans le PEDS à l'infrastructure est d'une importance primordiale, car elle va aider à éliminer des goulets d'étranglement qui pourraient faire obstacle à des activités financées par le Canada et va fournir ou améliorer des éléments fondamentaux du processus de démantèlement (p. ex., en assurant la mise en lieu sûr de combustibles nucléaires épuisés et d'autres matières radioactives à divers emplacements et en augmentant la capacité de stockage).

Résultats atteints : Le fonds a commandé un vaste Plan cadre stratégique, dont la première moitié a été présentée sous forme d'ébauche à une réunion des donateurs en juin 2004. Le rapport final sera présenté en novembre 2004, ce qui déclenchera une évaluation environnementale stratégique. Les deux documents sont cruciaux pour la planification des projets de tous les pays donateurs, y compris le Canada, dans le cadre du Partenariat mondial, car ils procurent une précision dans les détails et une vue d'ensemble inusitées. Il n'est pas encore possible d'évaluer l'impact direct de la contribution du Canada au PEDS de la BERD, car les fonds n'ont été transférés qu'à la fin mars 2004. Le fait que le Canada fournisse une des plus grosses contributions lui permet de veiller à ce que ses fonds soient employés à des projets jugés appropriés dans le cadre du Partenariat mondial et, dans certains cas, complémentaires par rapport à des initiatives canadiennes. Une liste de projets envisagés pour le PEDS sera présentée pour approbation et classement par priorité à la séance de novembre 2004 de l'Assemblée des donateurs, et les entreprises canadiennes pourront soumissionner tous les projets.

Agence internationale de l'énergie atomique – Fonds de sécurité nucléaire de l'Agence internationale de l'énergie atomique (FSN de l'AIEA) - 4 millions \$

Résultats prévus : La contribution du Canada va financer des projets dans l'ex-Union soviétique pour renforcer la protection physique des matières et installations nucléaires, améliorer la détection des actes malveillants mettant en cause des combustibles nucléaires et autres matières radioactives, et augmenter la sécurité des matières radioactives non nucléaires. Le Canada va aussi financer au Bureau de la sécurité nucléaire de l'AIEA le poste d'un spécialiste des projets nucléaires qui va aider à la mise en œuvre des projets financés par le FSN, particulièrement en ce qui concerne la coordination avec les donateurs, comme le Canada, et la satisfaction de leurs exigences en matière de rapports.

Résultats effectifs : L'AIEA s'occupe actuellement de répartir les fonds versés par le Canada dans le cadre du FSN entre des projets spécifiques, selon les paramètres définis dans l'accord de contribution que le Canada a conclu avec l'AIEA en mars 2004. Le Canada se tient en contact étroit avec l'AIEA à ce sujet, pour veiller à qu'elle choisisse les projets appropriés et réponde à ses exigences en matière de rapports. Le poste de spécialiste des projets nucléaires a été comblé.

Emploi des scientifiques spécialistes de l'armement – Centre international des sciences et de la technologie - 17,455 millions \$

Résultats prévus : Appuyer le recyclage pacifique de spécialistes jadis employés dans les industries d'armement, initialement en Russie et dans les autres États de l'ex-URSS, en participant aux activités et programmes du Centre international des sciences et de la technologie (CIST).

Résultats atteints : Le Canada a adhéré au CIST le 1^{er} mars 2004 à titre de partie, de donateur de la troisième contribution en importance, et de participant à tous les organes de décision du Centre. Le Canada et le CIST ont signé un accord qui définit les règles de la participation canadienne.

En 2003-2004, 17,455 millions \$ ont été investis dans : (1) 23 projets de recherche scientifique d'une valeur d'environ 8,3 millions \$ faisant intervenir des institutions de la Russie et de l'ex-URSS qui préoccupent sérieusement le Canada sur le plan de la prolifération dans des domaines prioritaires (armes chimiques, biologiques et nucléaires); (2) divers programmes de développement des compétences et d'aide à la commercialisation (environ 4,7 millions \$) visant à inculquer aux scientifiques spécialisés dans les armements les aptitudes nécessaires pour exploiter leur expertise dans des activités pacifiques et s'intégrer dans la communauté mondiale; (3) la part du Canada au budget administratif du CIST (environ 1,44 million \$). Le solde des fonds est resté disponible pour d'autres investissements au cours de l'année financière en cours.

suite à la page 90

Construction d'un chemin de fer au centre de destruction d'armes chimiques (CDAC) de Shchuch'ye - 4 millions \$

Résultats prévus : Le Canada va financer la construction d'un chemin de fer entre le périmètre du centre de stockage d'armes chimiques de Planovy et le périmètre du centre de destruction d'armes chimiques en construction à Shchuch'ye, dans l'oblast de Kurgan, en Russie. Ce chemin de fer servira surtout à transporter des munitions et des fournitures opérationnelles du centre de stockage au CDAC pour qu'elles y soient détruites, de retirer de la ferraille du CDAC, et de faciliter d'autres opérations de transport de marchandises nécessaires au centre. Le Canada fournit les fonds de ces projets dans le cadre de l'accord bilatéral entre le Royaume-Uni et la Russie.

Résultats atteints : Le Canada et le Royaume-Uni ont signé en novembre dernier un protocole d'entente d'accord qui définit les dispositions en vertu desquelles le Canada va fournir des fonds pour le projet dans le cadre de l'accord bilatéral entre le Royaume-Uni et la Russie. Le Canada et le Royaume-Uni concluent les divers arrangements juridiques et procéduraux nécessaires, à savoir : (1) un protocole avec l'Agence fédérale russe de l'industrie (AFRI) concernant la sélection de sous-traitants russes pour le projet; (2) une annexe à l'arrangement sur la mise en œuvre entre le ministère de la Défense du Royaume-Uni et l'AFRI, au sujet du projet de chemin de fer; (3) l'échange de notes diplomatiques entre le ministère de la Défense du Royaume-Uni et le ministère russe des Affaires étrangères confirmant que les fonds fournis par le Canada sont assujettis à toutes les dispositions pertinentes de l'accord britanno-russe; (4) l'accord de contribution qui permet à l'Initiative contre la menace nucléaire de fournir au Canada 1 million \$US pour la construction d'un pont ferroviaire sur la rivière Miass.

En raison d'un différend avec l'AFRI concernant les procédures de sélection des sous-traitants, le Canada a retardé la mise en œuvre du projet plutôt que d'accepter un processus qui risquerait de compromettre ses exigences de contrôle. Après de nombreuses interventions diplomatiques, une solution semble imminente. Dès que l'AFRI aura signé le protocole sur les sous-traitants, le Royaume-Uni demandera à Bechtel de préparer un plan de projet détaillé pour la construction efficiente, rapide et économique du chemin de fer.

Tableau 6 : Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité (en millions \$)

Organisation	Promotion du commerce international	Politique commerciale et économique	Sécurité et coopération internationales	Aide aux Canadiens à l'étranger	Diplomatie ouverte	Services ministériels	Services aux ministères partenaires	Services de passeport	Total
Bureaux de la direction	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,5	0,0	0,0	10,5
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,6	0,0	0,0	10,6
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	6,7
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,5	0,0	0,0	5,5
Conseiller juridique	0,0	2,5	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,4
	0,0	2,6	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,6
	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5
	0,0	0,0	11,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,4
Politique mondiale et sécurité	0,0	0,0	425,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	425,0
	0,0	0,0	540,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	540,9
	0,0	0,0	541,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	541,4
	0,0	0,0	493,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	493,0
Politique commerciale commerciale et économique	0,0	59,5	8,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	68,2
	0,0	70,8	8,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	79,6
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Promotion du commerce international	53,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	53,1
	54,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	54,9
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Communications, culture et planification des politiques	0,0	0,0	1,0	0,0	48,7	0,0	0,0	0,0	49,7
	0,0	0,0	1,0	0,0	50,1	0,0	0,0	0,0	51,1
	0,0	0,0	0,7	0,0	59,7	0,0	0,0	0,0	60,4
	0,0	0,0	0,7	0,0	56,8	0,0	0,0	0,0	57,5
Services ministériels, passeports et affaires consulaires	0,0	0,0	21,2	7,5	0,0	303,3	0,0	(5,3)	326,8
	0,0	0,0	37,1	7,8	0,0	304,7	0,0	(5,3)	344,3
	0,0	0,0	39,8	9,0	0,0	286,4	0,0	14,2	349,3
	0,0	0,0	36,8	8,9	0,0	265,0	0,0	0,4	311,1
Ressources humaines	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	46,9	0,0	0,0	47,0
	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	45,1	0,0	0,0	45,2
	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	49,5	0,0	0,0	49,6
	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	48,3	0,0	0,0	48,4
Amériques	49,6	15,0	24,5	17,2	20,2	0,0	93,6	0,0	220,2
	61,8	19,7	33,5	16,2	15,5	0,0	81,4	0,0	228,0
	0,0	0,0	34,5	15,1	13,6	0,0	134,3	0,0	197,4
	0,0	0,0	32,9	14,0	12,3	0,0	123,2	0,0	182,3
Europe	49,5	14,9	24,4	17,2	20,1	0,0	93,4	0,0	219,6
	61,6	19,7	33,3	16,1	15,4	0,0	81,1	0,0	227,2
	0,0	0,0	36,4	16,0	14,3	0,0	144,5	0,0	211,3
	0,0	0,0	36,2	15,9	14,1	0,0	142,4	0,0	208,5
Asie-Pacifique	44,8	13,5	22,1	15,5	18,1	0,0	84,4	0,0	198,5
	56,5	18,0	30,6	14,8	14,2	0,0	74,5	0,0	208,6
	0,0	0,0	31,5	13,8	12,5	0,0	122,5	0,0	180,3
	0,0	0,0	30,0	12,7	11,2	0,0	112,6	0,0	166,5
Afrique et Moyen-Orient	25,8	7,8	12,7	9,0	10,5	0,0	48,6	0,0	114,4
	32,1	10,2	17,3	8,4	8,0	0,0	41,8	0,0	118,0
	0,0	0,0	19,6	8,6	7,7	0,0	78,2	0,0	114,0
	0,0	0,0	18,1	7,5	6,4	0,0	68,7	0,0	100,7
Total	222,8	113,1	545,6	46,5	117,8	360,7	220,0	(5,3)	1 741,3*
	266,9	141,0	708,4	63,3	103,3	360,3	278,7	(5,3)	1 916,8**
	0,0	0,0	716,4	82,5	107,6	342,6	479,6	14,2	1 723,1***
	0,0	0,0	658,9	59,1	100,8	318,8	446,8	0,4	1 584,8****

Les chiffres ayant été arrondis, il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

*Budget principal, **Dépenses prévues totales, ***Total des autorisations 2003-2004, ****Dépenses effectives 2003-2004

Note explicative :

Comme nous l'avons relevé auparavant, Affaires étrangères Canada (AEC), tout comme Commerce international Canada (CICan), est un ministère distinct qu'on a créé à l'aide des ressources de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), le 12 décembre 2003. Ni AEC ni CICan n'existaient séparément l'un de l'autre au moment de la présentation du Budget principal de 2003-2004 au Parlement. Par conséquent, les chiffres indiqués dans les sections Budget principal et Dépenses prévues totales de ce tableau représentent des montants s'appliquant à l'ancien MAECI.

2003-2004

Tableau 7 : Projets par secteur d'activité (en millions \$)

2003-2004						
Secteur d'activité	Coût total estimatif courant	Dépenses effectives 2001 - 2002	Dépenses effectives 2002 - 2003	Dépenses prévues	Total des autorisations*	Dépenses effectives
Services ministériels						
Ankara, Turquie						
Construction de la chancellerie ²	14,9	0,1	0,5	5,7	17,3	2,8
Berlin, Allemagne						
Construction de la chancellerie ²	103,5	24,6	14,9	26,8	101,2	18,6
Dacca, Bangladesh						
Construction d'un complexe ¹	25,5	0,1	1,0	4,7	26,0	2,2
Manille, Philippines						
Bail de la chancellerie ²	12,3	0,0	0,4	8,4	12,3	8,2
Moscou, Russie						
Achat de 10 logements du personnel ²	15,1	0,0	3,1	11,6	15,1	0,1
Nairobi, Kenya						
Construction de la chancellerie ²	24,1	10,8	8,7	1,9	25,3	1,1
Port-au-Prince, Haïti						
Construction de la chancellerie ²	18,2	4,9	8,8	2,3	20,1	2,1
Rome, Italie						
Achat/rénovation de la chancellerie ¹	38,5	26,4	0,8	3,0	37,6	0,9
Séoul, Corée						
Construction de la chancellerie et de 7 logements du personnel ²	51,7	0,1	0,9	1,6	51,7	3,9
Sous- total	303,8	67,0	39,1	66,0	306,6	39,9

Notes explicatives :

Dans ce tableau, nous présentons les grands projets d'immobilisation et de location mis en œuvre pour soutenir les principaux objectifs et les grandes priorités du Ministère et du gouvernement. Les projets comprennent ceux qui nécessitent une approbation par le Conseil du Trésor, parce que leurs coûts dépassent les montants autorisés en vertu des pouvoirs délégués au Ministère. Les phases des projets sont conformes à celles définies dans le cadre de la procédure d'approbation du Conseil du Trésor :

1. définition du projet (approbation préliminaire du projet);
2. mise en œuvre du projet (approbation définitive du projet, approbation du projet de location);
3. clôture (achèvement).

* La rubrique « Total des autorisations » représente le montant total des crédits approuvés par le Conseil du Trésor pour l'ensemble du projet, du début à l'achèvement des travaux.

suite à la page 93

Services ministériels

Ces grands projets immobiliers ont pour but d'offrir des logements et des bureaux plus économiques et plus sécuritaires afin de résoudre un certain nombre de problèmes sérieux auxquels sont confrontés les employés travaillant à l'étranger :

- expansion des programmes et surdensité d'occupation à Ankara, Berlin et Nairobi;
- détérioration des propriétés actuelles ayant des effets nocifs sur la santé et la sécurité du personnel affecté à Rome;
- détérioration des locaux loués à Ankara, Dacca, Manille, Nairobi, Port-au-Prince et Séoul.

Ces nouveaux bâtiments contribuent également à la réalisation de priorités stratégiques plus générales du gouvernement canadien en facilitant la prestation plus efficace et plus économique des services publics à l'étranger. Par exemple, plus de 50 % des grands projets d'immobilisation concernent les pays du G8 (Allemagne, Italie, Russie). En outre, le projet du Kenya soutient le Plan d'action pour l'Afrique, auquel le discours du Trône accorde une importance prioritaire.

Dans plusieurs cas, les dépenses se sont révélées inférieures à celles prévues dans le *Rapport sur les plans et les priorités* en raison de retards imprévus ou d'autres problèmes. Cependant, dans presque tous les cas, ces difficultés ont eu des conséquences uniquement sur les calendriers et les mouvements de trésorerie durant l'année, mais pas sur les coûts totaux ou les montants autorisés. Voici un résumé de ces cas :

À **Ankara**, les travaux de construction ont commencé en octobre 2003 et, selon le calendrier, le projet devrait être terminé en novembre 2004. À la suite de bombardements récents à Istanbul et à Ankara, il a été nécessaire d'apporter des améliorations en matière de sécurité, mais nous serons en mesure de ne pas dépasser le budget prévu.

À **Berlin**, nous respectons le calendrier planifié pour le projet de construction de l'ambassade et approuvé par le Conseil du Trésor. Comme prévu, les travaux devaient être terminés et les locaux mis à disposition en décembre 2004. Cependant, nous risquons de ne pas pouvoir atteindre l'objectif attaché au coût du projet en raison de pertes inattendues causées par une augmentation du taux de change avec un euro très fort et pour lesquelles le Ministère cherche actuellement à obtenir, auprès du Conseil du Trésor, l'autorisation d'effectuer des dépenses de secours (environ 2 millions \$).

À **Dacca**, le projet relatif à la création d'un centre de loisirs sera achevé durant l'été 2004. On a terminé les documents de conception de la chancellerie et de la résidence officielle pendant l'exercice. On a prévu que les travaux de construction débuteraient en août 2004 et finiraient en octobre 2005.

À **Manille**, on a ouvert la chancellerie en novembre 2003, comme prévu, après l'avoir déménagée dans un bâtiment plus moderne et plus sécuritaire. Des menaces de troubles civils ont entraîné le retard de certains travaux, dont l'achèvement est planifié pour novembre 2004.

À **Moscou**, on a dû suspendre l'achat des logements du personnel après l'acquisition de deux appartements en raison de problèmes à obtenir les approbations du gouvernement russe.

À **Nairobi**, la construction de la nouvelle chancellerie a pris fin en juin 2003, comme prévu, et le coût du projet reste en deçà des crédits alloués par le budget.

À **Port-au-Prince**, on a terminé l'ensemble du projet en décembre 2003, mais en raison de troubles civils, l'emménagement n'a pas eu lieu avant la fin du mois de mai 2004. Les coûts totaux se sont révélés inférieurs aux montants octroyés par le budget.

À **Rome**, la résolution des problèmes relatifs aux fondations, constatés lors de l'achat de la propriété, a permis de débiter les travaux d'aménagement, qui devaient être terminés au début de 2006.

À **Séoul**, on effectue les travaux de construction en trois étapes : la sous-structure, l'immeuble de base et l'aménagement. On a obtenu le contrat de construction de la sous-structure et les travaux ont commencé. On a prévu que le projet serait terminé en mars 2007.

Le Ministère a veillé à ce que l'on gère les ressources immobilières de façon efficace, et les mouvements de trésorerie en utilisant les niveaux actuels de ressources budgétaires et de revenus. Les techniques de gestion utilisées comprenaient un processus continu de réaffectation interne en fonction de l'évolution des priorités ainsi que des retards dans l'exécution des projets gérés (qui avaient pour effet de réduire la demande en ressources à court terme), des reports et des entrées de recettes prévues à la suite de la vente de biens immobiliers.

Tableau 8 : États financiers du fonds renouvelable du Bureau des passeports (en millions \$)

	2003-2004					
	Résultats effectifs 2001 - 2002	Résultats effectifs 2002 - 2003	Budget principal	Résultats prévus	Total des autorisations	Résultats effectifs
Recettes	93,3	136,8	133,0	150,7	150,7	158,4
Dépenses	111,1	138,8	126,8	140,3	140,3	149,4
Profit (ou perte)	(17,8)	(2,0)	6,2	10,4	10,4	9,0
Ajouter les postes n'exigeant pas de sorties de fonds :						
Amortissement	18,7	20,9	15,8	11,3	11,3	8,9
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1,3	0,8	0,0	0,0	0,0	1,5
Incidatifs différés/location	0,3	(0,1)	0,0	0,0	0,0	(0,3)
Intérêts sur les prêts	0,4	0,4	0,2	0,2	0,2	0,2
Total des postes hors caisse	20,7	22,0	16,0	11,5	11,5	10,3
Ajouter les rentrées de fonds :						
Initiatives du CT pour la sécurité publique	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gouvernement en direct/CT	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des rentrées de fonds	8,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Variation du fonds de roulement	(2,4)	(1,8)	(0,5)	(3,8)	(3,8)	1,2
Acquisitions de biens amortissables et autres changements	(12,4)	(14,9)	(11,9)	(13,6)	(13,6)	(16,3)
Prêt du MAECI (remboursement)	0,0	0,0	(4,5)	(4,5)	(4,5)	(4,5)
Excédent de trésorerie (besoin)	(3,2)	3,3	5,3	0,0	0,0	(0,3)
Autorisation : Excédent (paiement completif)	10,9	14,2	19,5	14,2	14,2	13,9

Tableau 9 : Passif éventuel (en millions \$)

	Montant du passif éventuel		
	31 mars 2002	31 mars 2003	En date du 31 mars 2004
Prêts			
Prêts garantis aux gouvernements de la Bulgarie et de la Roumanie approuvés par le Parlement	35,0	35,0	0,0
Poursuites ou risques de poursuites (uniquement les affaires probables ou au statut indéterminé)	345,5	313,1	6,0
Total	380,5	348,1	6,0

Notes explicatives :

Au 31 mars 2004, le passif éventuel d'Affaires étrangères Canada s'élevait à 6 millions \$:

Une somme de 6 millions \$ relative à trois poursuites judiciaires en instance ou envisagées. Deux de ces poursuites sont des réclamations liées à l'emploi et la troisième est une demande en dommages-intérêts. Ces affaires se trouvant à différentes étapes de procédure, le Ministère s'abstient de faire tout commentaire sur leur issue éventuelle. Elles représentent, néanmoins, des éléments de passif éventuel et nous présentons les données ci-dessus à des fins d'information.

Tableau 8 : États financiers du fonds renouvelable du Bureau des passeports (en millions \$)

	2003-2004					
	Résultats effectifs 2001 - 2002	Résultats effectifs 2002 - 2003	Budget principal	Résultats prévus	Total des autorisations	Résultats effectifs
Recettes	93,3	136,8	133,0	150,7	150,7	158,4
Dépenses	111,1	138,8	126,8	140,3	140,3	149,4
Profit (ou perte)	(17,8)	(2,0)	6,2	10,4	10,4	9,0
Ajouter les postes n'exigeant pas de sorties de fonds :						
Amortissement	18,7	20,9	15,8	11,3	11,3	8,9
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1,3	0,6	0,0	0,0	0,0	1,5
Incitations différées/location	0,3	(0,1)	0,0	0,0	0,0	(0,3)
Intérêts sur les prêts	0,4	0,4	0,2	0,2	0,2	0,2
Total des postes hors caisse	20,7	22,0	16,0	11,5	11,5	10,3
Ajouter les rentrées de fonds :						
Initiatives du CT pour la sécurité publique	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gouvernement en direct/CT	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total des rentrées de fonds	8,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Variation du fonds de roulement	(2,4)	(1,8)	(0,5)	(3,8)	(3,8)	1,2
Acquisitions de biens amortissables et autres changements	(2,4)	(14,9)	(11,9)	(13,6)	(13,6)	(16,3)
Prêt du MA&CI (remboursement)	0,0	0,0	(4,5)	(4,5)	(4,5)	(4,5)
Excédent de trésorerie (besoin)	(3,2)	3,3	5,3	0,0	0,0	(0,3)
Financement - Excédent (déficit) global	10,1	14,2	19,5	14,2	14,2	12,9

Tableau 9 : Passif éventuel (en millions \$)

	Montant du passif éventuel		
	31 mars 2002	31 mars 2003	En date du 31 mars 2004
Prêts			
Prêts garantis aux gouvernements de la Bulgarie et de la Roumanie approuvés par le Parlement	35,0	35,0	0,0
Poursuites ou risques de poursuites (uniquement les affaires probables ou au statut indéterminé)	345,5	313,1	6,0
	380,5	348,1	6,0

Notes explicatives :

Au 31 mars 2004, le passif éventuel d'Affaires étrangères Canada s'élevait à 6 millions \$.

Une somme de 6 millions \$ relative à trois poursuites judiciaires en instance ou envisagées. Deux de ces poursuites sont des réclamations liées à l'emploi et la troisième est une demande en dommages-intérêts. Ces affaires se trouvant à différentes étapes de procédure, le Ministère s'abstient de faire tout commentaire sur leur issue éventuelle. Elles représentent, néanmoins, des éléments de passif éventuel et nous présentons les données ci-dessus à des fins d'information.

Tableau 10 : Frais d'utilisation externe

Nom de l'activité faisant l'objet des frais : Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Le Bureau des passeports fonctionne selon la formule du fonds renouvelable, c'est-à-dire une autorisation permanente, accordée par le Parlement, d'effectuer des paiements à même le Trésor. Il finance ses activités au moyen des droits perçus pour l'obtention de titres de voyage, notamment les passeports ordinaires (24 pages), les passeports de grands voyageurs (48 pages), les passeports d'urgence, les certificats d'identité, les titres de voyage des Nations Unies pour réfugiés, les passeports diplomatiques, ainsi que les passeports spéciaux (pour les fonctionnaires du gouvernement autres que les diplomates, qui voyagent pour raisons d'affaires). Des 85 \$ perçus pour le passeport ordinaire, 60 \$ sont utilisés par le Bureau des passeports pour couvrir le coût de délivrance des documents de voyage, et 25 \$ constituent les droits pour les services consulaires (détails plus loin). Les passeports ordinaires représentent plus de 97 % des titres de voyage émis par le Bureau des passeports.

Genre de frais :	Autres produits et services
Pouvoir d'établissement des frais :	Le Règlement sur les droits de service de passeports (édité en vertu de la Loi sur la gestion des finances publiques); les règlements visant la délivrance des passeports spéciaux et des passeports diplomatiques
Date de la dernière modification :	Le 11 décembre 2001
Recettes prévues pour 2003-2004 (000\$) :	150 735
Recettes effectives en 2003-2004 (000\$) :	158 370
Coût total en 2003-2004 (000\$) :	149 378
Coût estimatif pour 2003-2004 (000\$) :	(140 330)
Normes de service 2003-2004 :	Les délais de traitement des demandes de titres de voyage sont publiés sur le Web à l'adresse suivante : http://www.ppt.gc.ca/passports/get_process_times_f.asp . Les délais de traitement normaux sont de 10 jours pour les demandes présentées en personne, de 20 jours pour les demandes envoyées par la poste, d'une journée pour le service urgent et de deux à neuf jours pour le service express.
Résultats 2003-2004 :	Au cours de l'exercice 2003-2004, 95 % des passeports émis par les bureaux régionaux ont été délivrés dans les 10 jours ouvrables. Cet écart était dû à des volumes élevés de demandes et à un taux de rejets plus élevé que d'habitude en raison de l'introduction de l'impression numérique. En 2003-2004, 94 % des demandes présentées par la poste ont été traitées dans les 20 jours.

Années de planification

Exercice

Recettes prévues (000\$)

Coût total estimatif (000\$)

2004-2005

166 182

156 686

2005-2006

182 547

172 648

2006-2007

200 602

190 348

suite à la page 97

Tableau 10 : Frais d'utilisation externe (suite)**Nom de l'activité faisant l'objet de frais : Locaux et services communs liés à la cooccupation dans les missions**

Locaux et services communs destinés aux sociétés d'État et aux gouvernements provinciaux et étrangers dans les missions à l'étranger

Genre de frais :	Autres – Recouvrement des coûts
Pouvoir d'établissement des frais :	Loi sur le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, LGFP, Politique du Conseil du Trésor sur le recouvrement des coûts et la tarification; décision prise par le Conseil du Trésor en 1997 au sujet des crédits nets; protocoles d'entente entre le Ministère et les cooccupants
Date de la dernière modification :	Les frais sont modifiés chaque année pour rendre compte de la fluctuation des coûts de prestation des services communs à l'appui des programmes des cooccupants dans les missions à l'étranger.
Recettes prévues pour 2003-2004 (000\$) :	5 711
Recettes effectives en 2003-2004 (000\$) :	7 383
Coût total en 2003-2004 (000\$) :	6 803
Normes de service en 2003-2004 :	Les normes de service dans les missions s'appliquent au personnel des cooccupants.
Résultats pour 2003-2004 :	En 2003-2004, le Ministère a fourni des locaux et des services communs à des cooccupants dans 36 missions. On trouvait dans ces missions 161 employés d'origine canadienne ou recrutés sur place, travaillant pour neuf cooccupants (sociétés d'État, gouvernements provinciaux et étrangers). Le Ministère reçoit leurs commentaire: ou au sujet de la prestation des services communs. Si les questions soulevées ne sont pas résolues, elles sont transmises aux autorités ministérielles compétentes en vue d'être réglées.

Années de planification

Exercice	Recettes prévues (000\$)	Coût estimatif total (000\$)
2004-2005	4 881	4 881
2005-2006	4 833	4 833
2006-2007	4 833	4 833

suite à la page 98

Tableau 10 : Frais d'utilisation externe (suite)**Nom de l'activité faisant l'objet de frais : Droits consulaires pour services spécialisés**

En 1998-1999, le Ministère a reçu l'autorisation de dépenser de nouveau les recettes perçues au titre des services consulaires spécialisés dispensés dans les missions à l'étranger. Parmi ceux-ci figurent les services juridiques et notariaux (prestation de serment, réception d'affidavit, authentification de signatures et du sceau d'autorités étrangères, etc.). Sont exonérés de ces frais les clients pour lesquels des considérations humanitaires primordiales s'imposent. Les frais correspondent au coût de la prestation des services et ne sont pas inférieurs à ceux pratiqués par les professionnels locaux.

Genre de frais : Droits et privilèges

Pouvoir d'établissement des frais : Règlement sur les prix applicables aux services consulaires <http://www.voyage.gc.ca/main/about/consular_fees-fr.asp#regulations> en vertu de l'alinéa 19(1)a) de la *Loi sur la gestion des finances publiques*

Recettes prévues pour 2003-2004 (000\$) : 2 521

Recettes effectives en 2003-2004 (000\$) : 2 521

Coût total en 2003-2004 : 3 051

Normes de service en 2003-2004 : Les services consulaires sont basés sur des normes de service écrites précisant en détail les services offerts, ainsi que les normes qualitatives et quantitatives à respecter par les employés. Ces normes sont accessibles en ligne à l'adresse <http://www.voyage.gc.ca/consular_home-fr.asp> et sont également disponibles dans toutes les missions à l'étranger, où elles peuvent être fournies par le personnel si elles ne sont pas à la disposition du grand public.

Résultats pour 2003-2004 : En 2003-2004, les missions à l'étranger ont traité environ 77 393 cas juridiques ou notariaux (ce qui comprend la prestation de services et de renseignements connexes). Selon un sondage mené en 2003 sur la satisfaction des clients et d'après les rétroactions périodiques, les clients des consulats sont globalement satisfaits (entre 75 % et 84 %) des services consulaires fournis, y compris les services juridiques et notariaux.

Années de planification Exercice	Recettes prévues (000\$)	Coût estimatif total (000\$)
2004-2005	2 521	3 051
2005-2006	2 521	3 051
2006-2007	2 521	3 051

suite à la page 99

Tableau 10 : Frais d'utilisation externe (suite)**Nom de l'activité faisant l'objet de frais : Coûts des services consulaires perçus lors de l'achat des passeports**

Outre les droits perçus par le Bureau des passeports, des frais consulaires de 25 \$ sont perçus au nom du Ministère et sont versés au Trésor. Ces frais couvrent le coût des services dispensés dans le cadre du Programme consulaire. Les cas relevant des services consulaires comprennent les services de passeport et de citoyenneté, les demandes de renseignements, les cas d'enlèvement international d'enfants, les urgences médicales et les évacuations, les arrestations et les détentions, et les décès de citoyens canadiens à l'étranger.

Genre de frais :	Droits et privilèges
Pouvoir d'établissement des frais :	Règlement sur les droits à payer pour les services consulaires < http://lois.justice.gc.ca/fr/E-22/DORS-95-538/index.html > en vertu de la Loi sur le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.
Date de la dernière modification :	Les droits à payer pour les services consulaires ont été établis le 8 novembre 1995 et n'ont pas été modifiés.
Recettes prévues pour 2003-2004 (000\$) :	53 545
Recettes effectives en 2003-2004 (000\$) :	53 545
Coût total en 2003-2004 (000\$) :	59 464
Normes de service en 2003-2004 (000\$) :	Les services sont offerts conformément aux normes de service du Programme consulaire, qu'on peut trouver à l'adresse < http://www.voyage.gc.ca/main/about/service_standards-fr.asp >. Dans le cas d'une plainte relative au service, on encourage le client à communiquer avec la mission à l'étranger ou avec la Direction générale des affaires consulaires au Canada.

Les Canadiens à l'étranger ont accès aux services consulaires 24 heures par jour, sept jours par semaine, grâce à un réseau de plus de 270 points de service répartis aux quatre coins de la planète, soit les ambassades, les hauts-commissariats, les consulats et les consuls honoraires. Les demandes relatives aux situations d'urgence sont traitées immédiatement. Pendant les heures normales de bureau, les services sont offerts dans les bureaux à l'étranger. Après les heures normales, les appels sont transférés au Centre des opérations d'urgence à Ottawa et les demandeurs peuvent s'adresser à un agent consulaire. En 2003-2004, plus de 270 000 appels ont été recus, les appels hors des heures de bureau constituant environ 20 % du nombre total d'appels.

Résultats pour 2003-2004 :

En 2003-2004, les agents consulaires ont traité près de 1,3 million de demandes de services consulaires, aboutissant à l'ouverture de 177 569 dossiers réels en 2003-2004, services de passeports compris. De ce nombre, 140 688 cas (79 %) ont été réglés avec succès en 2003-2004. Cette même année, les clients des consulats ont dit être très satisfaits des services consulaires reçus dans les missions à l'étranger. Les missions à l'étranger utilisent un formulaire normalisé de rétroaction des clients, pour contrôler le rendement et mesurer la satisfaction de la clientèle. En 2003-2004, 84 % des répondants étaient globalement satisfaits du service reçu, dont 73 % très satisfaits. À titre de suivi à un sondage mené en 2001 dans le cadre de l'initiative du Conseil du Trésor sur l'amélioration des services, Un second sondage sur la satisfaction de la clientèle a été effectué en 2003. Tout comme pour les résultats de 2001, les répondants, en 2003, ont également manifesté un niveau élevé de satisfaction à l'égard des services consulaires fournis dans les missions. Près de trois quarts des répondants ont dit être très satisfaits, la majorité (51 %) s'estimant très satisfaits.

Années de planification

Exercice	Recettes prévues (000\$)	Coût estimatif total (000\$)
2004-2005	53 545	59 464
2005-2006	53 545	59 464
2006-2007	53 545	59 464

suite à la page 100

Tableau 10 : Frais d'utilisation externe (suite)**Nom de l'activité faisant l'objet de frais : Location et sous-location de biens immobiliers**

Il arrive parfois qu'en raison de changements apportés aux programmes ou d'autres modifications, des locaux appartenant à l'État ou loués par lui soient provisoirement excédentaires par rapport aux besoins d'une mission. On offre alors à des tiers la possibilité de louer ou de sous-louer ces locaux à court terme moyennant certains frais (loyer).

Genre de frais :

Autre — Recouvrement des coûts (location de biens publics)

Pouvoir d'établissement des frais :

Loi sur le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international; LGFP; Politique du Conseil du Trésor sur le recouvrement des coûts et la tarification; décision prise par le Conseil du Trésor en 1997 au sujet des crédits nets; protocoles d'entente entre le Ministère et les cooccupants.

Date de la dernière modification :

Le 20 mars 1997 : Décision du CT sur les crédits nets.

Recettes prévues pour 2003-2004 (000\$) : 909**Recettes effectives en 2003-2004 (000\$) :** 826**Coût total en 2003-2004 (000\$) :** 825**Normes de service 2003-2004 :**

Pour absorber les frais courants et les coûts sur la durée utile liée à la conservation de biens immobiliers temporairement excédentaires, les locaux disponibles sont loués à des tiers conformément à la Politique du Conseil du Trésor sur le recouvrement des coûts. On précise dans chaque entente particulière les conditions juridiques et contractuelles d'occupation. Les locaux sont entièrement transportés à bail, par rapport aux locaux principaux de la mission. AEC ne fournit aucun service commun. Les transactions se font conformément aux lois et règlements locaux et internationaux régissant le droit des biens et la diplomatie.

Résultats pour 2003-2004 :

En 2003-2004, le Ministère a géré une entente de sous-location et 11 de location. Dans une proportion de 90 %, les locaux excédentaires sont loués dans les six mois et 90 % des ententes sont reconduites. Les coûts annuels d'exploitation et d'entretien temporaires des biens excédentaires sont recouverts dans la mesure du possible par les loyers exigés.

**Années de planification
Exercice****Recettes prévues (000\$)****Coût estimatif total (000\$)**

2004-2005

893

893

2005-2006

991

991

2006-2007

950

950

suite à la page 101

Tableau 10 : Frais d'utilisation externe (suite)**Nom de l'activité faisant l'objet de frais : Les Programmes internationaux pour la jeunesse (PIJ)**

Les Programmes internationaux pour la jeunesse (PIJ) permettent aux jeunes Canadiens de 18 à 35 ans de voyager et de travailler à l'étranger jusqu'à 12 mois. Ces programmes, fonctionnant en réciprocité, ont facilité les échanges dans plus de 20 pays l'an dernier. Les participants d'Australie et de Nouvelle-Zélande qui vivent et travaillent au Canada doivent verser des frais de 150 \$ par personne (ces pays perçoivent des frais des jeunes Canadiens qui participent aux programmes d'échanges). Les recettes qui en découlent servent au Ministère à compenser les coûts marginaux (autres que les coûts de traitement des visas et des permis de travail) engagés à l'appui des programmes à Sydney, Australie, et à Wellington, Nouvelle-Zélande, ainsi qu'à augmenter les contingents des programmes en les élargissant à d'autres pays dont la participation actuelle est minime et en répondant aux demandes d'échanges accrues dans les pays participant actuellement, ainsi que pour augmenter le niveau de participation des Canadiens partants en faisant connaître les programmes aux jeunes Canadiens et en en faisant la promotion au Canada.

Genre de frais : Autre — Frais de participation aux programmes

Pouvoir d'établissement des frais : Politique de tarification du CT no 828483 en application de l'alinéa 19(1)b) de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Date de la dernière modification : Janvier 2001

Recettes prévues pour 2003-2004 (000\$) : 1 500

Recettes effectives en 2003-2004 (000\$) : 1 270

Coût total en 2003-2004 (000\$) : Le niveau des frais (150 \$) repose sur les coûts sous-jacents engagés pour faire fonctionner et gérer les programmes. Ces droits sont comparables aux normes internationales. Ils sont semblables à ceux exigés des participants dans les programmes analogues offerts par l'Australie et la Nouvelle-Zélande et ne sont acquittés que par des personnes acceptées aux programmes. La stratégie de tarification vise également à faire en sorte que les recettes afférentes ne dépassent pas les coûts de gestion et d'exécution des programmes au Canada et à l'étranger. Chaque année, le Ministère vérifie auprès de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande si les frais de participation demeurent conformes à ceux que ces deux pays imposent aux participants canadiens.

Normes de service en 2003-2004 : Les jeunes étrangers qui paient des droits de participation de 150 \$ et qui peuvent participer aux programmes peuvent s'attendre que leurs demandes soient examinées et traitées et à recevoir leur lettre de présentation ou avis de rejet de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) dans un délai de 10 jours ouvrables environ. Les frais sont remboursés aux candidats non admissibles.

Résultats en 2003-2004 : En 2003-2004, plus de 18 000 jeunes étrangers ont participé aux PIJ au Canada. Au cours de la même période, un nombre analogue de jeunes Canadiens sont allés travailler à l'étranger dans le cadre de ces programmes. Parmi les participants étrangers venus d'Australie et de Nouvelle-Zélande, 8 420 ont dû acquitter 150 \$ de frais de participation. Les lettres d'acceptation du PIJ et les lettres d'introduction de CIC ont été délivrées à l'intérieur du délai cible de 10 jours ouvrables dans le cas de 99 % des demandes reçues de ces deux pays.

Le niveau de satisfaction et d'intérêt pour les PIJ à l'étranger est en hausse, comme le prouve le désir des pays participants d'augmenter leur contingent de participation, ainsi que le souhait de nouveaux pays de participer. Le Ministère travaille à établir des accords PIJ avec le Danemark, la Hongrie, l'Italie, la Pologne, le Portugal et l'Espagne.

Années de planification

Exercice	Recettes prévues	Coût estimatif total
2004-2005	1,5 million \$	1,5 million \$
2005-2006	1,5 million \$	1,5 million \$
2006-2007	1,5 million \$	1,5 million \$

Autres renseignements : On trouve plus de précisions sur les programmes internationaux pour les jeunes à l'adresse suivante : http://www.dfait-maeci.gc.ca/culture/iear/academic_relations/exchange-fr.asp

suite à la page 102

Tableau 10 : Frais d'utilisation externe (suite)**Nom de l'activité faisant l'objet de frais : L'Institut canadien du service extérieur (ICSE)**

L'Institut canadien du service extérieur (ICSE) génère des recettes de crédits nets par la prestation de services de formation en langues étrangères et d'efficacité interculturelle à des personnes autres que les employés des ministères des Affaires étrangères et du Commerce international.

Genre de frais :	Autres — Recouvrement des coûts pour services de formation
Pouvoir d'établissement des frais :	LGFP; Politique du CT sur le recouvrement des coûts et la tarification
Date de la dernière modification :	A commencé en 1995. On mène une analyse des besoins de formation au cas par cas après consultation des clients. Les frais de cours sont établis dans une optique de recouvrement intégral des coûts.
Recettes prévues pour 2003-2004 (000\$) :	80
Recettes effectives en 2003-2004 (000\$) :	83
Coût total en 2003-2004 :	83
Normes de service en 2003-2004 :	On évalue en permanence la formation. Les participants à des cours de langues étrangères subissent des tests de placement avant la formation et des tests de compétence à l'achèvement du cours, pour s'assurer que les niveaux cibles ont été atteints.
Résultats en 2003-2004 :	Sur une échelle de 1 (négative) à 5 (positive), la cote moyenne des clients est de 4,2 pour la formation en langues étrangères et de 4,22 pour la formation en efficacité interculturelle.

Années de planification
Exercice
Recettes prévues (000\$)**Coût estimatif total (000\$)**

2004-2005	80	80
2005-2006	80	80
2006-2007	80	80

suite à la page 103

Tableau 10 : Frais d'utilisation externe (suite)**Nom de l'activité faisant l'objet de frais : Autres frais d'utilisation externe**

Les « autres frais d'utilisation externe » comprennent :

- les frais associés aux demandes d'accès à l'information;
- les frais divers composés principalement de frais administratifs perçus par le Bureau des passeports pour les paiements refusés;
- les ajustements pour enregistrer les revenus d'administration maintenus dans un compte d'attente au cours des années précédentes.

Pour plus de détails sur les services d'accès à l'information du Ministère, consulter le site <<http://www.infocom.gc.ca>>.

Genre de frais :	Droits et privilèges
Pouvoir d'établissement des frais :	Règlement sur l'accès à l'information (en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>); LGFP
Recettes effectives en 2003-2004 (000\$) :	808 (soit 7 197 \$ de frais pour les demandes d'accès à l'information et 800 000 \$ en frais administratifs)
Coût total en 2003-2004 (000\$) :	236 \$ (soit 236 000 \$ pour les services ministériels d'accès à l'information et environ 448 \$ au titre des paiements refusés pour les documents de voyage)
Normes de service en 2003-2004 :	En ce qui concerne les demandes de divulgation d'information publique en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>, les seuls frais exigés habituellement comprennent un montant prescrit de 5 \$ par demande et des frais de photocopies (0,20 \$ la page). En ce qui concerne les frais divers, le Bureau des passeports impose des frais administratifs de 15 \$, intérêts applicables en sus, dans tous les cas de paiement refusé. En ce qui a trait aux demandes d'accès à l'information, tout résident permanent du Canada, qu'il réside ou non au pays au moment de la demande, et toute personne ou personne morale présente au Canada peut demander l'accès à n'importe quel renseignement qui est sous le contrôle du Ministère. Lorsque le Ministère reçoit une demande, il est tenu, d'après la Loi, d'y répondre dans les 30 jours. Ce délai peut être prolongé pour une période raisonnable si le Ministère peut faire la preuve que le traitement de la demande dans les 30 jours entraverait indûment ses activités normales.
Résultats en 2003-2004 :	En ce qui a trait aux demandes d'accès à l'information, tout résident permanent du Canada, qu'il réside ou non au pays au moment de la demande, et toute personne ou personne morale présente au Canada peut demander l'accès à n'importe quel renseignement qui est sous le contrôle du Ministère. Lorsque le Ministère reçoit une demande, il est tenu, d'après la Loi, d'y répondre dans les 30 jours. Ce délai peut être prolongé pour une période raisonnable si le Ministère peut faire la preuve que le traitement de la demande dans les 30 jours entraverait indûment ses activités normales. <http://www.infocom.gc.ca>.

Tableau 11 : Liste des évaluations réalisées durant l'exercice 2003-2004

1. Centre international des droits de la personne et du développement démocratique

2. Sommet de la Francophonie à Beyrouth

3. Forum des fédérations

4. Financement du programme de l'intégrité

5. Plan d'amélioration de la gestion des biens

Note : On a terminé les évaluations indiquées ci-dessus durant l'exercice 2003-2004, mais le Ministère ne les a pas encore approuvées.

Gestion générale et initiatives touchant l'ensemble du gouvernement



Section 7

7.1 Gouvernement en direct et amélioration des services

La prédominance du Canada dans la prestation de services et d'information par Internet ne cesse d'être reconnue dans les études internationales sur le gouvernement en direct. À preuve, le dernier rapport d'Accenture sur le sujet, publié en mai 2004, classait le Canada au premier rang des 22 pays évalués pour une quatrième année consécutive. Affaires étrangères Canada se fait fort de contribuer à ce succès en dirigeant l'amélioration et l'expansion de la passerelle à l'intention des non-Canadiens <<http://www.CanadaInternational.gc.ca>> et de son volet *Le Canada et le monde*.

En outre, Affaires étrangères Canada continue de demander et de tirer profit des commentaires de la clientèle pour améliorer la passerelle à l'intention des non-Canadiens ainsi que son propre site Web. Les besoins ainsi exprimés des clients orientent l'élaboration et l'application des services en direct. Un sondage en ligne a permis de confirmer que les clients étaient très satisfaits du contenu et de la facilité de navigation du site des Affaires étrangères, et des groupes de discussion

internationaux ont réagi positivement à la nouvelle conception et présentation de la passerelle à l'intention des non-Canadiens. Au cours de la dernière année, l'usage de la passerelle internationale et des différents volets a fait un bond considérable (51 % dans le nombre de visites et 67 % dans le nombre de demandes de visualisation de page). Ce fait est particulièrement digne de mention lorsqu'on considère que pour la même période, le trafic global sur les sites du gouvernement du Canada a diminué. Cet accroissement de l'usage découle principalement des efforts déployés pour rendre les pages de la passerelle plus accessibles dans les moteurs de recherche. En effet, les renvois à partir des moteurs de recherche ont décuplé immédiatement après la reprogrammation des pages.

Affaires étrangères Canada a également réalisé pendant l'année des progrès dans d'autres services devant faire l'objet d'améliorations, comme en témoignent les initiatives suivantes :

- Le Bureau des passeports a poursuivi ses consultations avec les provinces et les territoires relativement à la conception d'un système électronique destiné à lier les deux ordres de

gouvernement, un moyen plus efficace de vérifier les renseignements sur l'état civil des demandeurs de passeport. Il a également mis en œuvre la première étape du programme Passeport en direct, grâce auquel les demandeurs pourront télécharger les formulaires dans Internet, en plus d'étendre son programme afin de permettre aux Canadiens de présenter leurs demandes de passeport à des comptoirs désignés de Postes Canada.

- En collaboration avec Commerce international Canada, Affaires étrangères Canada dirige une évaluation liée à un système de gestion du contenu du Web, approuvé par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. L'objectif de ce système consiste à rassembler et à rationaliser le contenu et les services offerts dans plusieurs sites Web, améliorant du coup l'accès à l'information ainsi que l'exactitude et la gestion de celle-ci.
- L'initiative Gouvernement en direct est à l'origine de la vision ministérielle d'une prestation de services à l'échelle internationale axée sur la clientèle et offerte sous différentes formes – en personne, au téléphone et par Internet. Ce projet s'inscrit directement dans les objectifs stratégiques du Ministère, qui visent à forger une organisation novatrice et à promouvoir des communications internes et externes cohérentes et pertinentes.
- La Vision relative aux services internationaux a pour principal objectif d'harmoniser et d'intégrer les services et d'appuyer les processus opérationnels d'une manière qui maximise leur contribution à l'atteinte des objectifs internationaux stratégiques du Canada.

7.2 Stratégie de développement durable

Action 2003, la Stratégie de développement durable du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a servi de cadre à toutes les initiatives de développement durable s'étant échelonnées entre 2001 et la fin de 2003, lorsque le Ministère a été divisé en deux organisations distinctes – Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada.

Les principaux buts relevés dans *Action 2003* <<http://www.international.gc.ca/sustain/agenda2003>> étaient les suivants :

- renforcer les liens entre la politique et la promotion commerciales et la protection de l'environnement;
- promouvoir le développement durable dans les activités internationales;
- clarifier le rôle de la sécurité humaine et des droits de la personne dans le développement durable;
- mettre en œuvre Le volet nordique de la politique étrangère du Canada en matière de développement durable, publié en juin 2000, afin de bâtir une collectivité circumpolaire forte, dynamique et engagée;
- préparer le Canada pour le Sommet mondial sur le développement durable en 2002;
- faire du développement durable un principe directeur au Ministère.

Ces objectifs concordent avec les priorités stratégiques visées par Affaires étrangères Canada en 2003-2004, plus particulièrement en ce qui touche la réduction de la menace internationale, ainsi qu'avec les objectifs de la politique étrangère et commerciale liés à la promotion des droits de la personne, de la bonne gouvernance et de la primauté du droit. Cette concordance est également manifeste dans les réalisations en matière de développement durable suivantes, qui se sont échelonnées d'avril à décembre 2003 et qui renvoient directement aux engagements d'*Action 2003* ou aux engagements pris dans le Plan d'activités 2003-2004.

Renforcer les liens entre la politique et la promotion commerciales et la protection de l'environnement

Pour en savoir davantage sur les initiatives en matière de développement durable lancées par Commerce international Canada, veuillez consulter le *Rapport ministériel sur le rendement* de ce ministère.

Promouvoir le développement durable dans les activités internationales

- Affaires étrangères Canada a dirigé avec succès la participation canadienne à la 11^e session de la Commission du développement durable des Nations Unies, tenue en mai 2003. AEC a présidé le groupe chargé de négocier la restructuration du cycle de travail de la Commission afin de faire progresser la mise en œuvre de la stratégie de développement durable partout dans le monde.
- Le Ministère a joué un rôle prépondérant dans les négociations bilatérales d'une Déclaration conjointe sur les changements climatiques avec la Chine. Un plan d'action soulignant les secteurs de coopération entre le Canada et la Chine a été publié en octobre 2003.
- Affaires étrangères Canada a collaboré avec d'autres ministères fédéraux afin d'influencer l'élaboration du Plan d'action du G8 pour l'eau, publié en juin 2003.
- Le Canada a ratifié la Convention des Nations Unies sur le droit de la mer en novembre 2003. Le travail est maintenant en cours afin de respecter les exigences précises de cette Convention. Plus particulièrement, le Canada doit, en vertu de l'article 76, rédiger une présentation à l'intention de la Commission des Nations Unies sur les limites du plateau continental afin de délimiter les rebords externes du plateau continental appartenant au Canada. Ce processus permet aux États côtiers possédant un plateau continental étendu, comme le Canada, de confirmer, preuve à l'appui, les droits souverains qu'ils exercent sur leur plateau continental excédant la zone économique exclusive de 200 milles marins.

Clarifier le rôle de la sécurité humaine et des droits de la personne dans le développement durable

- Le Canada a joué un rôle de premier plan dans les négociations de la Déclaration de Nuevo Leon lors du Sommet extraordinaire des Amériques, tenu en janvier 2004, qui décrit en détail les engagements pris sur des enjeux comme le VIH/sida, les mesures de lutte contre la corruption et l'éducation.
- Le Canada s'est démarqué lors de l'élaboration de la Déclaration sur la sécurité dans les Amériques, en marge de la Conférence extraordinaire sur la sécurité de l'Organisation des États américains (OEA), tenue à Mexico en octobre 2003. La Déclaration dresse un cadre pour une cohérence et une coordination accrues

en matière de sécurité entre les membres de l'OEA qui est fondé sur le respect des valeurs démocratiques, des droits de la personne, des libertés fondamentales et de l'état de droit.

- Le Canada a également collaboré aux négociations de la Déclaration de Santiago sur la démocratie et la confiance des citoyens : un nouvel engagement en faveur de la gouvernance pour les Amériques, un programme d'envergure dont l'objectif consiste à renforcer la démocratie et la bonne gouvernance dans l'ensemble des Amériques. La Déclaration a été négociée par les États membres lors de la 33^e Assemblée de l'OEA, tenue en juin 2003.

Mettre en œuvre Le volet nordique de la politique étrangère du Canada en matière de développement durable

- Affaires étrangères Canada a offert un soutien constant au Conseil de l'Arctique pour la mise sur pied du secrétariat du Groupe de travail sur le développement durable (établi à Ottawa en janvier 2003). Le Ministère a également contribué au financement d'autres projets lancés par le Conseil, notamment une étude du rôle des femmes dans le secteur des pêches dans l'Arctique ainsi qu'un projet de suivi et d'évaluation qui met l'accent sur les substances toxiques persistantes, la sécurité alimentaire et les peuples autochtones de la zone arctique de la Russie.
- Le Ministère a participé, en collaboration avec Santé Canada et d'autres ministères fédéraux, à la mise en œuvre, en octobre 2003, du Partenariat de la dimension septentrionale pour la santé publique et le bien-être social. Au nombre des participants au partenariat, mentionnons les ministères de la santé de 15 pays ainsi que des représentants de l'Organisation mondiale de la santé et de divers autres groupes. Cette initiative vise à aider les pays à prévenir les problèmes de santé graves, à améliorer leurs capacités à établir les priorités, et à accroître la coordination des activités internationales réalisées dans la région du Volet nordique.

Suivi au Sommet mondial sur le développement durable

- Depuis le Sommet mondial sur le développement durable à Johannesburg en 2002, Affaires étrangères Canada et d'autres ministères fédéraux ont analysé le Plan de mise en œuvre de Johannesburg, fruit des

négociations. Sur les 602 paragraphes qu'il contient, on a relevé 46 engagements qui touchent plus particulièrement le Canada. Le Ministère, en collaboration avec Commerce international Canada, dirigera la réalisation de neuf d'entre eux et participera à la mise en œuvre de 24 autres. Les progrès réalisés dans le cadre de ces engagements seront suivis de près grâce au mécanisme de production de rapports prévu dans Action 2006, la stratégie de développement durable du Ministère. Les résultats du Sommet mondial seront également utilisés pour établir la position d'Affaires étrangères Canada lors de rencontres internationales portant sur les enjeux du développement durable.

Il est possible d'obtenir plus de renseignements sur ces engagements et divers autres renseignements dans le rapport d'étape final sur *Action 2003*, qui se trouve à l'adresse suivante : <http://www.international.gc.ca/sustain/SustainDev/overview-fr.asp>.

Le succès d'*Action 2003* à titre d'outil de changement a été évalué en profondeur avant l'élaboration de son successeur, Action 2006. Cette évaluation peut être consultée à l'adresse suivante : <http://www.international.gc.ca/sustain/sd-dd/Append-fr.asp>.

Action 2006 <http://www.international.gc.ca/SD-DD> a été présentée au Parlement en février 2004. Il s'agit d'une stratégie de développement durable conjointe entre Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada. En janvier 2004, la décision a été prise de procéder avec une stratégie conjointe en raison de l'intention des deux ministères de travailler en étroite collaboration sur les enjeux horizontaux.

Action 2006 s'inspirera des nombreuses réalisations d'*Action 2003*. Suivant les conseils des parties intéressées, ses objectifs sont moins nombreux que ceux d'*Action 2003* et visent à renforcer la capacité des employés afin qu'ils soient en mesure de fonctionner avec le développement durable à titre de principe directeur.

Coordonnées



Section 8

8.1 Pour nous joindre

Affaires étrangères Canada met une mine de ressources d'informations et d'outils de référence à la disposition des Canadiens grâce à ses services d'information et ses services aux médias.

Services d'information

Le Centre des renseignements est un service de référence et un centre de ressources qui répond à des questions d'ordre général concernant Affaires étrangères Canada (AEC), les procédures d'exportation et les marchés étrangers, de même que les politiques étrangères du Canada et sa participation au sein d'organisations internationales. Les clients qui désirent obtenir des renseignements spécialisés peuvent s'adresser aux experts d'AEC.

Téléphone : 1 800 267-8376
(numéro sans frais au Canada)
(613) 944-4000 (pour la région de la capitale nationale et l'extérieur du Canada)

ATS : (613) 944-9136

Télec. (613) 996-9709

Courriel : enqserv@international.gc.ca

Adresse : Service des renseignements
Affaires étrangères Canada
125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario) K1A 0G2

Le site Web d'Affaires étrangères Canada <<http://www.fac-aec.gc.ca>> permet d'obtenir les plus récentes informations relatives aux besoins des clients canadiens et étrangers. Il y est possible d'accéder à un grand nombre de documents publiés en ligne par AEC <http://www.international.gc.ca/00_Global/Pubs_Cat2.nsf/Welcome/bienvenue?opendocument>.

La bibliothèque ministérielle possède une collection unique de documents dans des domaines de recherche liés au mandat d'Affaires étrangères Canada. Certains services sont offerts aux membres du public qui effectuent des recherches dans ces domaines. La bibliothèque est ouverte au public du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 (à l'exception des jours fériés). Pour obtenir plus d'informations, composez le (613) 992-6150 ou faites parvenir un courriel à l'adresse suivante : infotech@international.gc.ca

Services aux médias

Le Service des relations avec les médias fournit de la documentation aux médias à propos des politiques étrangère et commerciale du Canada, de ses relations avec d'autres pays, de sa participation au sein d'organisations internationales et des activités d'Affaires étrangères Canada. Pour obtenir des renseignements, téléphonez au (613) 995-1874 ou télécopiez au (613) 995-1405.

8.2 Pour joindre les organismes liés au Ministère

Affaires étrangères Canada

125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario) K1A 0G2

Tél. : (613) 944-4000
Sans frais : 1 800 267-8376
ATS : (613) 944-9136
Web : <http://www.fac-aec.gc.ca>

Agence canadienne de développement international

200, promenade du Portage
Gatineau (Québec) K1A 0G4

Tél. : (819) 997-5006 / 1 800 230-6349
Web : <http://www.acdi-cida.gc.ca>

Bureau des passeports

Affaires étrangères Canada
Gatineau (Québec) K1A 0G3

Tél. : (819) 994-3500
ATS : (819) 994-3560
Sans frais : 1 800 567-6868
ATS : 1 866 255-7655
Web : <http://www.ppt.gc.ca>

Centre de recherches pour le développement international

250, rue Albert, 18^e étage
C.P. 8500
Ottawa (Ontario) K1G 3H9

Tél. : (613) 236-6163
Télec. : (613) 995-2121
Web : <http://www.idrc.ca>

Commission mixte internationale

Section canadienne

234, avenue Laurier Ouest, 22^e étage
Ottawa (Ontario) K1P 6K6

Tél. : (613) 995-2984
Télec. : (613) 993-5583
Web : <http://www.ijc.org>

Droits de la personne et démocratie : Centre international des droits de la personne et du développement démocratique

1001, boulevard de Maisonneuve Est,
Bureau 1100
Montréal (Québec) H2L 4P9

Tél. : (514) 283-6073
Web : <http://www.ichrdd.ca>

Renseignements supplémentaires



Section 9

9.1 Acronymes et abréviations

ADM	Architecture d'activités de programme	OACI	l'Amérique du Nord Organisation de l'aviation civile internationale
ACDI	Agence canadienne de développement international	OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ADM	Armes de destruction massive	OEI	Organisation des États américains
AIEA	Agence internationale de l'énergie atomique	ONU	Organisation des Nations Unies
APEC	Coopération économique de la zone Asie-Pacifique	OSCE	Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe
ASEAN	Association des Nations de l'Asie du Sud-Est	OTAN	Organisation du Traité de l'Atlantique Nord
BCP	Bureau du Conseil privé	PE	Protocole d'entente
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada	PEL	Passeport en ligne
COSMOS	Système de gestion des opérations consulaires	PSH	Programme de la sécurité humaine
DD	Développement durable	RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
e³	Équilibre, efficacité et excellence (une initiative ministérielle)	ROCA	Registre consulaire des Canadiens à l'étranger
EPI	Examen de la politique internationale	SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
G8	Groupe réunissant les 7 pays les plus industrialisés (Canada, France, Allemagne, Italie, Japon, Royaume-Uni, États-Unis) et la Russie	SGGR	Structure de gestion des ressources et des résultats
GD	Gouvernement en direct	SMA	Sous-ministre adjoint
ISAF	Force internationale d'assistance à la sécurité	SPRR	Structure de planification, de rapport et de responsabilisation
ISO	Organisation internationale de normalisation	UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture.
MDN	Ministère de la Défense nationale		
NORAD	Commandement de la défense aérospatiale de		

9.2 Index

A

Action 2006	108
Afghanistan	6, 19, 21, 25, 27, 34, 40, 42, 45-47, 67
Afrique de l'Ouest	42, 57
Agence canadienne de développement international (ACDI)	24, 28, 42, 51, 54, 88, 110, 111
Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA)	37, 40, 89, 111
Agriculture et Agroalimentaire Canada	63, 64, 68
Armes de destruction massive	5, 13, 20, 24-25, 36-40, 42, 56, 86, 89, 111
Association des Nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN)	37, 45, 111
Australie	37, 40, 58-59, 73, 101

B

Bosnie	41
Brésil	14, 20, 22, 45-46, 59
Bureau des passeport	75-77, 83-84, 94, 96, 99, 103, 105, 111
Bureau du Conseil privé (BCP)	15, 54, 111
Bureau du protocole	60

C

Cadre de planification et de priorités stratégiques	11, 22, 54, 60, 62
Canada-États-Unis	15, 33, 59
Canada-France 2004	23, 57
Chine	6, 14, 20, 22, 45-47, 51, 58, 107
Citoyenneté et Immigration Canada	28, 36, 49, 54, 68-69, 87, 101, 111
Commandement de la défense aérospatiale de l'Amérique du Nord (NORAD)	23, 37, 111
Commerce international Canada	11, 15, 18-19, 21, 27, 29-30, 36, 60-63, 65, 68, 77-81, 83, 86, 91, 106, 108
Commission mixte internationale	15, 111
Commonwealth	13, 23, 35, 37, 47, 59
Conseil de l'Arctique	37, 44, 48, 107
Coopération économique Asie-Pacifique (APEC)	21, 24, 37, 41, 54, 56, 111
Cour pénale internationale	6, 26, 36, 44

D

Défense contre les missiles balistiques	23
Développement durable, Stratégie de développement durable	3, 106-108, 111
Dialogue sur la politique	7, 22, 28, 32, 55
Direction générale des biens	84
Discours du Trône	21-22, 34, 93
Droits de la personne	6-7, 13-15, 20-22, 26-27, 32, 36, 38, 41-44, 46-48, 104, 106-107, 111

E

e ³	93, 111
Examen de la politique internationale (EPI)	8, 20, 22, 32, 111

F

Fonction publique	31, 33, 64-66
Fonds John Holmes	55
France	23, 57-59, 111

G

G8	5-6, 13-14, 22, 24-27, 32, 35-39, 41-42, 45, 54, 56, 93, 107, 111
Gendarmerie royale du Canada	24, 36, 42
Gestion axée sur les résultats	16, 31, 33, 61-62
Gouvernement en direct (GED)	3, 63, 94, 105-106, 111

H

Haiti	5-7, 20, 26-28, 44, 47, 51
-------	----------------------------

I

Inde	14, 20, 22, 24, 27, 45, 67
Industrie Canada	54, 64, 79, 88
Iraq	5-7, 19-21, 24, 32, 37, 39, 41-42, 47, 51

J

Jeunes professionnels à l'international	48, 86, 88
---	------------

L

La Francophonie	7, 13, 15, 27, 35, 37, 45, 47, 57, 88, 104
Lutte contre le terrorisme	6, 38-41, 88

M

Mexique	14, 22-24, 28, 45-46, 51, 58, 76
Ministère de la Défense nationale	28, 36, 54, 68, 111
Ministère de la Justice du Canada	36
Moyen-Orient	6, 14-15, 19, 21, 24, 26-27, 47, 91

N

Non-prolifération, contrôle des armements et désarmement	14, 24-25, 28, 40, 42, 48
Nouvelle-Zélande	58-59, 73, 101

O

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)	54, 56, 111
Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)	25, 37, 42, 73, 111
Organisation des États américains (OEA)	7, 13, 24-25, 27, 35, 37-38, 45, 107, 111
Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN)	13, 14, 23, 25-26, 35, 37, 40-42, 57, 111
Organisation internationale de normalisation (ISO)	27, 63, 111
Organisation maritime internationale	37
Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE)	37, 45-47, 111

Patrimoine canadien	36, 54, 57, 63, 68, 88
Plan d'action pour l'Afrique	22, 26-27, 32, 36, 38, 42, 56, 93
Plan d'action pour la frontière intelligente	41
Politique de sécurité nationale	29, 38
Processus de Kimberley sur les diamants de la guerre	36
Programme de partenariat mondial	5, 24-25, 39, 56, 89
Programme d'échanges internationaux visant la jeunesse	82, 84
Programme des consuls honoraires	52
Programme Fulbright	59
Projet des agents réceptionnaires	74
Protocole d'entente interministériel sur les activités et le soutien des missions à l'étranger	69-70
Publications « Voyager en toute sécurité »	52

R

Registre consulaire des Canadiens à l'étranger (ROCA)	51, 111
République démocratique du Congo	44
Réseau des centres d'éducation canadiens	84
Responsabilité de protéger (rapport)	24, 36, 43, 88
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	49, 54, 68, 74, 88, 111
Royaume-Uni (R.-U.)	39, 58, 73, 90, 111
Russie	23, 25, 39, 40, 44-45, 58, 89-90, 92-93, 107, 111

S

Santé Canada	49, 68, 107
Secrétariat de Washington	22
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	12, 31
Sécurité humaine	5, 32, 36, 41-48, 86, 88, 106-107, 111
Sécurité internationale	20, 24, 38
Sécurité publique et Protection civile Canada	36, 68
Service canadien du renseignement de sécurité	36
Services consulaires	13-14, 28-29, 32, 49-53, 82, 84, 96, 98-99

Sierra Leone	26, 44
Solidarité Canada	7, 22
Statistique Canada	74
Système de gestion des opérations consulaires (COSMOS)	111

T

Terrorisme	6, 13, 20, 22-23, 25, 30, 32, 36-41, 45, 47, 51, 62, 67, 88
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	28, 63, 66, 68, 106

U

UNESCO	36, 43, 111
--------	-------------

V

VIH/sida	20-21, 24, 26-27, 42, 45, 107
----------	-------------------------------

